السيكولوجية
المبسطة

دور السيكولوجيا في الكلام

منشورات دار الآفاق الجديدة بيروت

دور
السيكولوجيا
في الكلام

إهداء ٢٠١٢

محمد صالح الضالع

جمهورية مصر العربية

السيكولوجية المبسطة

دور السيكولوجيا في الكلام

منشورات - دار الآفاق الجديدة - بيروت

هذه السلسلة

ماذا يطلب الانسان في حياته لحياته ؟ ما غايته ؟ ما هدفه ؟ الجواب لا يختلف عليه اثنان : انه يسعى جادا وراء الهناء .. يريد ان يكون سعيدا ، وان يبقى سعيدا .

ولهذا النضال في سبيل السعادة والهناء جانبان ـ الايجابي والسلبي ـ من ناحية هو يناضل لاقصاء الألم والعناء ، ومن ناحية اخرى لبلوغ الأرب من مباهج الحياة .

بيد أن بينه وبين الشقاء دناوة وقرابة ، لتكاثر العناصر التي تصدّ الهناء ، وأهمها الخوف والقلق والجزع ، وكلها عناصر قوى مدمرة ، يتوجها الموت !

ومهما كان الامر فالانسان وجد ليحيا ، فلتكن اذن حياته فرحاً لا ترحاً .. والفرح هو الصحة ـ صحة البدن ، وصحة العقل ، وصحة النفس .

وقد لمس العلماء هذا الواقع ، فشددوا على العافية النفسية اكثر من تشديدهم على العافية الجسمانية ، مؤكدين ان الجسم الصحيح من النفس الصحيحة ، وان منبع الاسقام هو الاعتلال الذي يتمكن من النفس فيستنزفها ويتركها شلواً !

الطبعة الأولى
١٤٠٠هـ / ١٩٨٠م

القسم الأول

مبادىء الكلام الفعال

لكل فن مبادىء قليلة واساليب متعددة كثيرة. في فصول القسم الاول ابحاث عن المبادىء الاساسية للكلام الفعّال، وطرق تطبيق هذه المبادىء والباسها ثوباً يفيض بالحياة.

نحن نريد ان نتكلم ونؤثر في المستمع، وجدير بنا اذن ان نقف الموقف السليم، ونسلك المسلك القويم، وعلى اساس وطيد نبني المبادىء.

اكتساب المهارات الاساسية

بدأت اعلم دروس الكلام في سنة ١٩١٢ حتى بلغ عدد من تخرج من الطلبة زهاء سبع مئة وخمسين الف انسان.

ولو سألت أي واحد من هؤلاء لماذا التحقت بهذه الدورات، لقال لك: «لكي اتخلص من ربكتي ولعثمتي.. لكي استجمع شتات افكاري.. لكي أركز فلا أنسى ما أزمع أن اقوله.. لكي افكر تفكيراً متسلسلاً.. لكي اقنع الناس، سواء منهم رجال الأعمال أو فئات المجتمع».

هذا يكاد يكون الجواب؟ أوليس المجيب على حق؟ أو لم يرتج عليك القول مرة وانت تحاول ان تتكلم؟ ثم، ألا تبذل ما تستطيع بذله من مال لتحصل على المقدرة الكلامية؟ والمقدرة الاقناعية؟ انا متيقن من ذلك، وإلا لما اشتريت هذا الكتاب وباشرت في قراءته رغبة في الاستفادة من التجارب الواردة فيه.

واني لعليم بما تقول قبل ان تقول شيئاً.. ستقول:

«ولكن يا سيدي، أتعتقد ان في وسعي تحقيق غايتي من مخاطبة الناس بثقة وقوة اقناع؟»

أنا قضيت الشطر الكبير من حياتي أساعد الناس على التخلص من مخاوفهم واكتساب الشجاعة والثقة. وفي مكنتي كتابة آلاف الصفحات عن تجاربي واختباراتي، فالقضية اذن ليست ما أظنه، بل ما أعلمه وأؤكده، إن أنت اتبعت النصائح وتمرنت على الاساليب التي تضمنها الكتاب.

فهل من سبب يحول بينك وبين التفكير فضلاً عن الكلام متى كنت بين جماعة؟

وهل هناك سبب يصيب احشاءك بالألم كلما حاولت ان تخاطب الناس؟

اذن الحالة غير عصية، وفي طوقك التغلب على عيك وحصرك، غير المسببين، وهذا الكتاب يعلمك ويرشدك. هو ليس كتاب المبادىء والتعاليم النفسية. هو لا يشدد على النواحي السيكولوجية التي تفرض حصاراً على النطق، بل هو قطرات حياة انفقتها في تدريب الكبار على حسن الكلام، وتأثير الكلام، والسلاسة في الكلام.

إنه بداية واستنتاج والمطلوب منك ان تستجيب وتطبق وتثابر.. وفي النهاية لن تندم.. ستسبّح بحمد ربك!

تنمية الثقة

«قبل خمس سنين يا سيدي قدمت الى الفندق حيث كنت تعرض من تجاربك ما يفيد كل راءٍ من المجتمعين. ودنوت من باب القاعة ثم احجمت. عرفت اني اذا دخلت وانضممت، فسأطالب بعد حين بألقاء كلمة. وتجمدت يدي على العجرة. لم استطع الدخول. وما لبثت ان انثنيت وعدت من حيث أتيت.

«لو تبينت يومذاك طريقي الى قهر الخوف، او رهبة مواجهة الناس. لما اضعت السنين الخمس الماضية سدى».

قائل هذه الكلمات لم يتكلم عبر المائدة.. كان يوجه ملاحظاته الى الجمهور. واثناء إلقائه كلمته هذه لم اتمالك من الشعور بالاعجاب - وقفة جميلة واعتداد وثقة. فهذا رجل تغلب على عقدة الكلام فهضل فيه بأصالة! وفرحت.. فرحت لأنه كال للخوف ضربة مميتة.. ليت شعري ماذا يكون منتظراً ان يجني لو جاء انتصاره الساحق قبل خمس سنين؟

وفي هذا المجال قال أمرسون: «الخوف يهزم من الناس افواجاً لا حصر لها!»

شعرت بألم مرير من هذا القول، مقروناً بالامتنان الذاتي لما

اسديته للناس من خدمات جلّى في هذا المضمار، فقد انقذت اعداداً منهم، ابعدتهم عن الهاوية الفاغرة فاها.

لما بدأت فصولي لم اتوقع هذا النجاح العظيم.. كنت معنياً بأصول الكلام، وقواعد التكلم، والتسلسل الفكري. لم يخطر ببالي قط أنني اطرق ابواباً عدة في وقت واحد.. لم اتصور اني اساعد على قهر المخاوف. فالحق يقال ان شجاعة الكلام في مكان عام ومع جماعة لا تزيد عن اصابع اليد تمكن المرء من سحق الرهبة.

أثناء هذه السنين التي اقبلت فيها على تعليم الناس تفتحت نوافذ اخرى جديدة، اخذت اتسرب من خلالها الى النفوس التي انتابها مرض نفسي، او تعقيد من نوع ما.

ومن خلال ذلك جمعت بعض الآراء والحقائق.

اولاً/ حقائق الخوف من الكلام

الحقيقة الأولى:

أنت لست فريداً في خوفك من مخاطبة الناس. دلت لاستقصاءات على ان ثمانين او تسعين بالمئة من الطلبة المنتمين الى صفوف حُسن الكلام، يقاسون من رهاب المسرح في بداية الفصل.

الحقيقة الثانية:

مقدار من رهاب المسرح مفيد! إنها طريقة الطبيعة في الاعداد لمواجهة التحديات الطارئة في بيئتنا ومجتمعنا. لهذا إن شعرت بتسارع نبضك، وانبهار نفسك، فلا ترع وتفزع. فجسمك المتنبه دائماً للمحفزات الخارجية، يكون في تلك الفينة موشكاً أن ينشط. وإذا كانت هذه الاستعدادات الفيزيولوجية ضمن حدود، استطعت ان تفكر بصورة اسرع، وتتكلم بذلاقة اكثر.

الحقيقة الثالثة:

بعض الخطباء المحترفين اكدوا «انهم لا يتخلصون تماماً من

رهاب المسرح » فهو حاجز موجود قبيل الكلام، قد يبقى شطراً آخر من الوقت، والمتكلم الذي يزعم انه هادىء، وهدوؤه لا يفارقه يكون غليظ الجلد لا يوحي ولا يلهم!

الحقيقة الرابعة:

السبب الأول للخوف من الكلام قلة العادة او انعدامها.
الخوف ابن غير شرعي للجهل والتردد. والكلام امام الملأ لمعظم الناس هو كمية غير معروفة، ولهذا فالمتكلم يكون مشحوناً بالقلق وعناصر الخوف. للمبتدىء هو سلسلة معقدة لحالة غير مألوفة، أكثر خطورة من لعب التنس مثلا او قيادة سيارة. ولإزالة تأثير هذا الخوف، وبالتالي ازالته هو الآخر، لا غنى عن التمرين، ثم التمرين، ثم التمرين.. وبالفعل آلاف مؤلفة من الناس اجتازوا العقبة، وأصبح الكلام مصدر متعة لهم بعد ان كان مصدر الم وعذاب.

ولطالما الممتني قصة البرت ويغام الخطيب المفوه، والنفساني البعيد النظر. تحدث البرت في قصته عن الفزع الرهيب الذي داهمه كلما فكر بنفسه يلقي كلمة على رهط من الناس.

« ودنا الوقت، دنا الموعد، فانتابني المرض. وكلما فكرت بالساعة الرهيبة شعرت برأسي ينشق، شعرت بالدم يتصاعد، وبألم شديد في خدي، وبغليان في صدري!

« وحفظت الكلمة عن ظهر قلب، ولما التأم الجمع ووقفت، طارت الكلمات وامّحت. تذكرت الجملة الاولى « ادام وجفرسون قضيا »، فنطقت بها، ثم تجمد لساني، فطاشت سهامي.. ولم أعتم ان أحنيت هامتي، ومشيت الى مقعدي وسط الهتاف والتصفيق.

« وقام الرئيس ليقول: - آحزننا يا ادوارد موتها، ولكننا سنتجلد ونصبر! وتبع ذلك ضحك مزق جو القاعة. تمنيت معه لو وافاني الأجل وخلصني من عاري!

« ومرضت اياماً.

« ولا ريب أن آخر ما تمنيته هو ان اكون خطيباً! »

ثانياً/ استعد بالطريقة الصحيحة

حاول خطيب ان يرتجل فتلعثم لسانه. وبسرعة اخرج ورقة من جيبه كتب فيها بعض الملاحظات، واتضح انه لم يكتبها بالتسلسل والترتيب، وحاول عبثاً ان يستفيد من الورقة وينقذ ما يستطيع انقاذه. ولكن عجزه تجلى اكثر فأكثر، وفشله في تلافي الورطة لم يخف عن أحد. واخيراً جلس جلسة الشخص المهدم القانط.

تكلم ولم يتكلم.. وكأنه يخاطب حبيبة جفته، وانتهى ولم ينته.. ولم يعرف ماذا قال، او ما إذا قال!

واني لعلى يقين بان المتكلم الواثق هو المتكلم المستعد.. ومن اين للرجل ان يقتحم قلعة الخوف، ان خاض المعركة بسلاح مثلوم؟ او بذخائر فاسدة؟ او بلا ذخائر؟

فان أنت اردت ان تنمي الثقة، فلم لا تفعل الشيء الوحيد الذي يحصنك ويقويك؟

الحب العظيم يطرد الخوف، وكذلك الاعداد الكامل..

والظهور امام الناس نصف عارٍ افضل من الظهور نصف مستعد!

لا تحفظ الكلام كلمة كلمة

هل الاعداد المتقن معناه الحفظ غيباً للكلام الذي تلقيه؟. لهذا السؤال جواب حاسم، هو «لا»! جواب قاطع وبات.

كثير من الخطباء رغبة في حماية «الأنا» من أخطار التعطل الفجائي في الذاكرة، فقد يبهته الخوف أمام الجمهور فيطمس وقتياً ذاكرته، يعمدون الى حفظ الكلام عن ظهر قلب.

وما اكثر الخطباء الذين يقعون في شرك الحفظ. ومتى اصبح المتكلم مدمن حفظ، فانه يمضي في العادة المستحدثة من استنزاف وقته وطاقته في عملية الحفظ العقيمة مما يشل مداركه ويدمر فعاليته امام الناس.

أحد أفضل المعلقين على الانباء، قطب من الأقطاب، كان طالباً في جامعة هارفرد، وقد ساهم في حلقة خطابية كبرى. اختار قصة صغيرة عنوانها «أيها السادة، الملك» وحفظها عن ظهر قلب، كلمة كلمة، وراجعها مئات المرات حتى اطمأن الى جودة الحفظ.

في يوم المباراة او المنافسة وقف وبدأ:

«أيها السادة، الملك!» ثم انسدلت ستارة بيضاء على ذاكرته، والتاع وارتاع. وبيأس ظاهر سرد القصة بكلماته. وكان الفتى الاكثر شداهاً وذهولا في القاعة، عندما منحه الحكام الجائزة الأولى. ومنذ ذلك اليوم لم يحاول قط ان يحفظ كلمة يزمع ان يلقيها. فقد كان سرّ فلاحه في مستقبله كمذيع.. يكتب عدداً من الملاحظات على قصاصة، ويتكلم بهدوء واطمئنان دون ان يستعين بنص منقول، او بذاكرة حافظة قد تخونه فتشينه!

الرجل الذي يحفظ ويهدر وقته، خطيب فاشل، يستقطب الكارثة في كل مناسبة. قضينا العمر نتكلم عفواً وبديهياً ودون تكلّف وحفظ، لم نفكر بالكلمة المقالة، فكرنا بالرأي نصوغه، فاذا كان رأياً مقبولا حسن الصياغة تنثال الكلمات طبيعية جميلة كالهواء الذي نتنشق.

حتى ونستون تشرشل تلقن الدرس وتلقن العبرة بعد مشقة كابدها. كشاب كان يكتب كلمته ويحفظها. وفي يوم اثناء القائه كلمة محفوظة امام مجلس النواب توقف مشدوهاً مرتبكاً.. ضاع كل ما حفظه، وشعر بالوبال وبضيعة الآمال.. وراجع جملته الاخيرة.. ولكنه توقف، لم تسعفه الذاكرة، فتضرج وجهه واحتقن فيه الدم، وجلس.. ومنذ ذلك اليوم اقلع تشرشل عن حفظ الكلام الذي ينوي قوله.

متى حفظنا الكلمة كلمة كلمة، فقد ننسى ما حفظنا. حتى لو لم ننسها فاننا نلقيها بأسلوب آلي خالٍ من الرونق والاثارة. لماذا؟ لأنها لا تنبع من القلب بل من الذاكرة.

عندما نتحدث مع اناس من الاصدقاء، نفكر دوماً بأمور نود قولها، ثم نقولها دون التفكير في الكلمات. هذه عادة درجنا عليها في حياتنا، فلماذا هذه المحاولة للتغيير؟ ولا شك في اننا اذا كتبنا وحفظنا، نتعرض في وقت ما الى ما خبره فانس بوشنل.

فانس كان رئيس اعظم شركة تأمين. قبل سنين طلب إليه ان يخاطب مؤتمراً يضم الفي ممثل من ممثلي التأمين توافدوا من شتى أقطار المعمورة. وكان حديث عهد في دنيا التأمين وقتذاك، الا ان براعته ألّقته وَشَهَرَته بسرعة، ولهذا اختير ليقول كلمة

عين لها من الدقائق عشرون.

وانشرح صدر فانس، ايقن من النجاح وفكر بالأثر الذي سيحدثه. ولكنه لسوء الحظ كتب الكلمة وحفظها، وما زال يراجع ويعيد حتى اطمأن الى حفظه. وامام المرآة نطق بها اربعين مرة.. الحركات كررها، والوقفات القصار والطوال تدرب عليها.. كل اشارة وكل ايماءة اعاد اداءها حتى ركن الى مقدرته.. ونام في تلك الليلة وهو قرير العين يحلم بالنجاح والشهرة الدّانيتي القطاف!

ولكنه ساعة وقف ليتكلم أُرتج عليه القول.. بهت، نظر بعينين جاحظتين، وقال:

«دوري في البرنامج هو..» وصمت. وفي ربكته الرهيبة، رجع خطوتين الى الخلف وحاول البدء من جديد. وخانته الذاكرة واعتقل لسانه في سقف حلقه. كرر المحاولة وتكرر الفشل. كانت المنصة مرتفعة، لم يكن حولها حاجز. واخيراً، في المحاولة الخامسة تقهقر خطوة اخيرة وسقط فاختفى. وقهقه الحضور بضحكات صاخبة، ولا عجب، فهذه اول مرة يخرس لسان رجل التأمين المفروض ان يكون مفوهاً ذلقاً. والمدهش في القصة ان الجمهور الكبير، ظن ان ما رأوه كان من قبيل التمثيل، جزءاً من البرنامج. وامتدحوه في اليوم التالي وأثنوا عليه.

أما فانس الخطيب المتدهور فانه قال لي بأن الامر بدا له نهاية المطاف، نهاية الاحلام، نهاية العالم.. وقد قدم استقالته. بيد ان رؤساءه اقنعوه بسحبها، مما اعاد اليه الثقة بالنفس. وبعد بضع سنين غدا الخطيب المشار إليه بالبنان الممتدح في كل آن، الناجح الفالح الذي متى القى الكلمة سحر الناس ببيانه

اللطيف ومرونته.

اعرف اسماء كثيرة حفظ أصحابها الكلام عن ظهر قلب. ولكني لا اشك ابداً في ان كل واحد كان سيظهر بمظهر رائع حي مفعم بالحياة لو انه القى بالكلمة المحفوظة في سلة المهملات قبل ان يحفظها.

ما أبشع كلمة الوعظ يقولها واعظ بعد ان يحفظها!. أحب أن أراه يتحرك كمن يقاتل نحلاً. الخطيب هو الذي ينطلق على سجيته، فينفعل ويهتاج.. وليس من خطيب يبدو مقاتلاً للنحل عندما يستمد العون من ذاكرة حفظت كلمة.

اجمع افكارك ونسقها

ما الاسلوب اللائق اذن في إعداد الكلمة؟ من اهم الامور ان لا يقوم بجهد ومشقة لا معنى لها فيحفظ الكلمة. نقب في الماضي عن تجارب مرت بك أو مررت بها، تجارب علمتك اموراً عن الحياة، واجمع افكارك، وآراءك، وقناعاتك النابعة من هذه التجارب. والإعداد الصحيح يتطلب التأمل في مواضيعك تأملاً عميقاً حتى تتسع آفاقها. ثم أكتب الآراء في ايجاز - كلمات تعيّن فيها الرأي - كل رأي في قصاصة. فتستطيع بعد الانتهاء ان ترتبها حتى تكون آراء متصلة متتابعة. وهذا لا يتطلب الا إعمال الفكر. والتركيز.

تمرن عليها مع الاصدقاء

هل يجدر بك ان تتمرن على الخطاب بعد تنسيقه وتبويبه، هذه طريقة فعالة وهينة. استعمل الآراء التي وقع عليها

اختيارك في محادثاتك اليومية مع الاصدقاء والزمـــلاء. وانت تطعم مع صديق، مل عليه وقل: «اتدري يا صديقي، مرّ بي شيء تعلمت منه درساً، واحب ان اتكلم معك عنه.»

ويسر صديقك ويصغي بانتباه الى حديثك. راقب تفاعله وتجاوبه، راقب السلبية والإيجابية. ثم اصغ لما يبدي، فقد يخرج عليك برأي سديد. هو لن يخطر بباله أنك تراجع كلمة تزمع ان تلقيها. ولعله اخيراً يعرب عن استمتاعه بما جلتما فيه من حديث طريف.

إنها حالات نفسية، ولا جرم ان النفس المرهفة تشعر بالتجاوب السريع، ومن هذا التواصل المزدوج تكتشف ما غاب عنك، وتتبحر في ما نقصك، وتتضح لك صورة جلية عما ينبغي لك ان تبدأ به من قول، وعما ينبغي لك ان تنتهي اليه.. ورب صديق حسن الرأي، وفي هذا منتهى الرجاء، وحسبك ان تكون واثقاً، لتبلّغ الحديث على الوجه الافضل متى حانت الساعة.

ثالثاً/ صمم على النجاح

لينجح امرك ويتيسر متى عقدت العزم، تذكر ما قلناه عن بناء الموقف الصالح وانت تتمرن على الكلام. وعليك ايضاً أن تتمرن على جعل كل مناسبة كلامية فرصة للنجاح في التجربة. وفي وسعك تحقيق هذا الأمر بطرق ثلاث.

إنسجم مع موضوعك

بعد اختيار الموضوع وتنسيقه وتبويبه والخوض فيه مع صديق أو أكثر، يجب أن تقتنع بأهميته وجدواه، فلن يتسنى لخطيب، مهما أوتي من قوة بيان أن يفوز بضالته ان لم يؤمن بالقضية التي يبحثها ويخضها مع الناس.. فكيف تجد كلمتك التي وضعت خيوطها وخطوطها؟ هل تعجبك في معناها ومدلولها؟ هل تؤمن بأنها ستؤثر في المستمعين ذلك التأثير النجيب المحض؟

التنشيط السلبي مثبط

تنبهك الى ما قد تقع فيه من خطأ لغوي، او انقطاعك فجأة عن الكلام، هو في الحقيقة تسليط سلبي يزعزع ثقتك بنفسك قبل ان تبدأ.

ومن الأهمية بمكان ان تبتعد بانتباهك عن نفسك قبيل الشروع في الكلام. ركز على ما يقوله الغير، اعرهم انتباهك الكلي ولن يصيبك بعد ذلك رهاب المسرح.

نشط نفسك بكلام

ما لم يكرس حياته لقضية جليلة، فكل خطيب او متكلم تمر به لحظات يعاني فيها من الشك ما يبخس من قدر موضوعه في نظره. ويسأل نفسه عما اذا كان الموضوع اللائق، وعما اذا كان يثير اهتمام المستمعين اليه. وتحدثه نفسه بتبديله. فانتقاد غيره يكون غضاً طرياً - لان موضوعه اصبح، في رأيه، فجاً هشاً! في هذه الهنيهات عندما السلبية تقدم على الفتك بالثقة الذاتية، حدث نفسك بكلام منشط. قل لها بأن حديثك المنوي هو الحديث الافضل، لأنه نابع من تجاربك، صادر عن تفكيرك بالحياة.

قل لنفسك بأنك المتأهل الأول بين الحاضرين القادر على وفاء الموضوع حقه من البحث. اقتنع، وسترى بأنك لن تدخر وسعاً في إضفاء الطلاوة المرجوة على كلمتك.

واعلم ان علماء النفس اتفقت آراؤهم على ان الحوافز المؤسسة على الايحاء الذاتي هي أنجح الوسائل للتعلم السريع.. فكم يكون التنشيط بالمناجاة الصادقة اقوى وافعل واعظم أثراً؟

رابعاً/ تصرف واثقاً

اعظم عالم نفسي انتجته اميركا كان وليم جيمز. وقد كتب ما يلي:

«التصرف يتبع الشعور كما يتراءى، ولكن الاثنين في الحقيقة يأتيان متلازمين مترامنين، وباخضاع التصرف للتنظيم الذي تسيطر عليه الارادة مباشرة، نستطيع عن طريق غير مباشر تنظيم الشعور الذي لا تتحكم فيه الارادة، هكذا فان الطريق الى الجذل التطوعي، اذا فقدنا الجذل العفوي، يكون الجلوس بجذل، والتصرف والتحدث كأن الجذل صفة فينا. واذا كان التصرف لا يشعرك بالجذل، فلن يشعرك به اي شيء آخر.

وهكذا، لتشعر بالشجاعة، تصرف كأنك شجاع، استعن بارادتك كلها لهذه الغاية. فتحتل مكان الخوف جرأة على الأرجح.

طبّق نصيحة الاستاذ جيمز هذا.. ولتحز الجرأة وانت تواجه جمهوراً تصرف كأنك تملكها.. وما لم تكن مهيئاً فلن يكسبك الجرأة أي تصرف آخر في الدنيا.. ومع التسليم جدلا بانك تعرف ما تريد أن تقول، تقدم وخذ نفساً عميقاً.. تنفس

ملء رئتيك قبل ان تواجه الجمهور. لأن الكمية الكبيرة من الأكسجين تشجعك وتثبتك.. وقد قال مغن ذائع الصيت:

«متى تنشقت النفس الطويل وجلست عليه، لا يبقى للتوتر اثراً!»

أنظر الى الناس، ثم تكلم بثقة وكأنك أدنتهم مالا وتود استرداده. تصور انهم اجتمعوا ليلتمسوا التأجيل. ويكون التأثير السيكولوجي عظيماً. واذا شككت بجدوى هذه الفلسفة فستتلاشى شكوكك بسرعة متى بدأت.

كان احد رجال الأعمال متطامناً يخاف مواجهة الناس.. ازعجته هيبته وكدره وجله، فطفق يتدرب على تعزيز الثقة النفسية، ولم يعتم ان غدا من اشجع المتكلمين، يلعب بمشاعر المستمعين، فيلهبهم او يجمدهم بكلامه وآرائه.

ثيودور روزفلت رئيس الولايات المتحدة كان جباناً في المواقف التي تتطلب الشجاعة. تنبهر انفاسه اذا تكلم، ويتلعثم ويرتج عليه القول، واضطر الى تمرين نفسه، ومضى في هذا التمرين لا يقعده تعب ولا يثبط عزيته ملل او فشل.

وكان يتذكر دائماً قصة الاميرال ويتخذ منها عبرة. هذا الأميرال شرح للبطل الطريقة لاكتساب صفات الجرأة التي لا يعرف صاحبها الخوف. قال له بأن الإنسان في اول مرحلة يشعر بالوجل. ثم يعقب الوجل شعور بالشجاعة، واللبيب الأريب يحافظ عليها متى أتت.. اي ان الرجل القادر يقبض على هذه الشجاعة متى واتته ولا يتخلى عنها.. وبعد فترة تصبح حقيقة بعد ان كانت تكلفاً، ويصبح الرجل مقداماً فعلا.. فالتمرين يجعل الرجل جريئاً مع الوقت، فيتطبع بها حتى تصبح سجية في طبعه..

والتصرف كأن الانسان لا يخاف هو بحد ذاته تمرين على اكتساب الجرأة.. ومع الوقت يأخذ الرجل في التصرف بجرأة طبيعية لا متكلفة.

والتغلب على الخوف من مواجهة الجمهور، له تأثير شديد على كل ناحية من نواحي الحياة، فهو يحسن الاوضاع، ويرقي الصفات، ويجعل الرجل بصيراً بكل الامور - يتكلم بشجاعة، ويعمل بشجاعة، ويواجه الخطوب بشجاعة.

زوجة كانت تمتنع عن دعوات صاحباتها وجاراتها الى قضاء ساعة معها في البيت لأنها كما قالت:

«أخشى ما اخشاه ان لا أحسن ادارة الحديث فيفشل اللقاء، وتكون الخيبة. بعد بضعة تمرينات تشجعت فدعوتهن، وكانت حفلة ناجحة جلت فيها وصلت، تنقلت معهن من موضوع الى موضوع.. ولم نشعر بمضي الوقت».

وانضم بائع الى الصف، وحضر بضعة دروس تمرن فيها على الكلام امام الناس.. قال:

«بعد ان وقفت اتكلم الى الطلبة امثالي خفت وتهيبت، وحاولت في اليوم التالي، والذي تلاه، حتى تغلبت على العقدة، وشعرت بالثقة والمقدرة. وطرحوا عليّ الاسئلة فأجبت ببراعة واقناع.. وفي عملي تضاعفت نسبة ما كنت ابيعه، لأني تكلمت بذلاقة ولباقة».

هذه الدروس كانت عظيمة القيمة.. الرجل الوجل تلاشى وجله، والرجل المذعور اختفى ذعره.. ولما زاول هذا وذاك اعمالهما، اذا بهما يكتشفان ان هذا التحول الرائع انعكس بقوة على مجرى الأعمال، انعكس بايجابية، فطفقا يعالجان المشكلات -

والدنيا كلها مشاكل - بشجاعة وتبصر..

أجل. لا يختلف اثنان على أن المشكلات التي تبدو عسيرة يذللها الرجل هذا الذي تعلم درس الحياة الأول، واعتنق الجرأة مذهباً يأتي في المرتبة الثانية بعد الدين.

وبعد الكدر صفاء لكل انسان يعتمد!

الكلام النافذ المفعول

تابعت مسلسلاً تلفزيونياً يشترك فيه رهط من الناس ويساهمون في الكلام، ويدير الدفة رجل بارع جعل للكلام المقال مظهراً ملفتاً للانتباه والاهتمام. لم يكونوا محترفين في هذا الميدان، ولم يكونوا قد اتقنوا فن الكلام، بل انهم الحنوا وأخطأوا، ولكنهم قالوا ما سرّ المستمعين وشغفهم. وهم متى تكلموا لم يظهروا التوجس والخوف امام العدسات.

لماذا يا ترى؟ لماذا استولوا على المشاعر والألباب في كل بيت؟ لأنهم تكلموا عن أنفسهم، عن أحلك اللحظات. عن أجمل الذكريات، عن الزوجة والزوج. لم يفكروا وهم يتكلمون عن التصرف، او عن الجسم، او عن النتيجة والاستنتاج. لم يحرصوا على ضبط الموضوع، وعلى ضبط اللغة. وعلى إحكام البيان.. ومع ذلك استأثروا بالانتباه، فانهالت رسائل الاطراء من جميع الانحاء.. وهذه في رأيي انجع وسيلة يتوسل بها الانسان، أنجع اسلوب من ثلاثة اساليب، قاعدة من ثلاث قواعد، اذا راعاها الانسان اتقن الكلام وكان اداؤه امام الناس نافذ المفعول.

اولاً/ تكلم عن شيء اختبرته

من يقص تجاربه لا يضجر المستمع، لأنه يصف ما يعرفه، لو تكلم هؤلاء عن الشيوعية او النظام الاميركي لأضجروا المشاهدين والمستمعين. لو تكلموا عن البرلمان والسياسة والديموقراطية والعدالة لنبت الآذان، ولعنتهم الأفواه. لو قال احدهم: الحرية والمساواة والاخوة، لما تابع..

وبالفعل، بدأ احدهم في هذا الكلام فاستمهله واضع البرنامج بلباقة وسأله ان يروي لنا قصة لها صلة مباشرة بموضوعه، فروى هذه القصة وكان لها صدى مدوياً

كان من رجال المقاومة الفرنسية اثناء الحرب. سرد لنا ما عانته عائلته من آلام ومصائب على يد الحكام النازيين. قصّ علينا كيف هرب من الغستابو، وكيف فرّ الى اميركا.. وعقب يقول:

« اليوم أنا حرّ بلا قيود.. اذهب واجيء.. أمر برجل الشرطة فلا يحدجني بعينيه مستريباً.. ادخل الفندق فلا ابرز بطاقة ولا هوية. واخرج من الفندق فاذهب الى حيث اشاء.. صدقوني، الحرية جديرة بكل تضحية نقدمها » وصفق له الحضور طويلا.

ماذا علمتك الحياة

والذي يصف ما علمته الحياة يستأثر بكل انتباه. يزعم البعض ان التفاهات هذه لا تستحق السرد، وان الكلام الصحيح هو الكلام المحلق في اجواء من الآراء والفلسفة والمبادىء.. ويختنق المستمع، لا يجد الهواء اللازم في الكلمات الضبابية! فتكلم عن دروس الحياة اكن لك المستمع المخلص.

من كل رجل مهما كان وضعه ومنزلته تتعلم شيئاً، تتعلم عبرة واجمل ما يسمعه الانسان كلاماً عن الحياة ودروس الحياة.

فتش عن مواضيع إنسانية

ما الموضوع الذي يجذب اليه المستمعين فيقبلوا عليه بجميع جوارحهم؟ انه الموضوع الذي عشته. وكيف تجد هذا الموضوع؟ بالغوص وراءه في ذاكرتك، بالبحث في ماضيك عن امور اثرت في مجرى حياتك. ان في خلفيات الانسان كل ممتع من قصص الحياة، وكل مقيد للحواس والمشاعر.

وهذه المواضيع تجدها في جميع الاطوار التي تمر بها حياتك.

السنون الباكرة: مواضيع تعالج الشؤون العائلية، والطفولة، وايام المدرسة. وهذه مواضيع تستحوذ على الاهتمام، لأننا نحب ان نعرف كيف واجه غيرنا المشكلات وتمدها في بيئته هو.

قدم الامثلة والصور. ولكن كيف تتأكد من تأثير كلامك في المستمعين.. امر هين، تذكر واقعة ما برحت رغم مرور السنين تسر وتغتبط كلما تخيلتها. فما يسرك يسر حتماً غيرك.

الكفاح الباكر لشق الطريق: هذا طور غني بمعانيه

الانسانية. بكلام من هذا القبيل عن كفاحه تؤثر في الناس. ولا تقفر جعبة انسان من قصة الكفاح، سواء الناجح من الناس أو الفاشل. تكلم عن العمل وما لاقيته فيه، وعن الانتكاسات وأسبابها، وعن الأمل الذي داعب مخيلتك اثناء انهاكك في توطيد مكانتك وترسيخ قدميك. قدم صورة الحياة دون تزويق ولا زخرفة.

الهواية والترفيه: موضوع كهذا مؤسس على الاختيار الشخصي يستحوذ على الانتباه. ولن تخطىء أبداً في التكلم عن أمور تستمتع في أدائها.. ولا شك ان حماستك وانت تصف أحب شيء عندك ينتقل الى المستمعين فيشعروا بالحماسة، وكأنهم شركاء لك لا مستمعين!

مناطق المعرفة الشخصية: متى عمل الانسان في حقل معين سنين عديدة يصبح خبيراً فيها. والكلام عن هذا الشأن يلقى التأييد، ولا يضجر أي مستمع من المستمعين.

تجارب غير عادية: هل قابلت يوماً رجلا عظيماً؟ هل تعرضت لوابل من الرصاص في الحرب؟ هل مررت في أزمة روحية؟ هذه تجارب تصلح للحديث. فهي مادة طلية فيها طرافة ورواء.

معتقدات وقناعات: لعلك اعملت الفكر كثيراً في أمور حيوية تواجه العالم والعالمين. فاذا كنت قد انكببت على درس موضوع هام من مواضيع الحياة فلك الحق في التحدث عنه ومعالجة جوانبه، على ان يكون مقتنعاً بما تتناوله في حديثك من آراء ومعتقدات. خصّص وعيّن، لا تجنح الى التعميم، ففيه شرود عن الموضوع الأساسي.

ولا يحق لك ابداً ان تخوض في موضوع لم تقتله درساً وتمحيصاً، لأن العاقبة تكون خلافاً لما تشتهي.

ثانياً/ تكلم عما يثيرك

ليس كل موضوع مثيراً. استطيع ان اتكلم عن غسل الصحاف مثلا، ولكنه موضوع لا يثيرني، اذن فلأضرب صفحاً عنه. اما المرأة فيحق لها ان تخوض فيه، لأن غسل الصحاف مارسته حتى برمت به، وهي متى خاضت فيه تشعر بالحماسة وتعالجه كأنه بضعة منها.. وتكسب تأييد المستمعين فينصتون باقبال عظيم.

واذا تكلمت، وقام احد الحضور فعارضك، هل تملك القناعة لكي تجادله بقوة وإقناع؟ كن كذلك، فخض اللجة دون خوف.

تصفحت صدفة مذكراتي عن عصبة الأمم في سنة ١٩٢٦. وجدت فيها كلاماً عن اجتماع للعصبة اوردت فيه وصفاً للخطباء.. كانوا يقرأون الخطبة برتابة مملة ثم ينسحبون، ولا اجد في عيون المؤتمرين ما ينم عن اهتمام بما سمعوا.

ثم قام مندوب كندا.. لم يحمل ورقة او ورقاً، وارتجل.. وكان قلبه في كلامه. اراد ان يقنع، وكان متحمساً، فهو مقتنع بوجهة نظره، وقد اوضح وافحم وجذب اليه الانظار والالباب، ولم يتمالك عدد كبير من المندوبين ان صفقوا له مستحسنين.

المهم في هذا كله، ان يكون المتكلم مخلصاً لنفسه وللآخرين، ان يكون طبيعياً، ان يتكلم ويعني ما يقول.

ثالثاً/ كن تواقاً

في كل موقف خطابي نجد ثلاثة عناصر: المتكلم: الخطاب او الرسالة.. الجمهور!

قد يكون الخطاب معداً أحسن اعداد.. وقد يكون الموضوع مفضلا لدى المتكلم..

اما العنصر الثالث والأهم فهو جعل المستمعين يشعرون بأنه موشك على اسماعهم ما يعنيهم.

يجب ان يتحمس للموضوع، والأهم، يجب ان يكون تواقاً الى معالجته، بل الى نقل هذا التوق إليهم.

فالمتكلم النافذ الكلام يحاول جهده ان يصل بكلامه الى الافئدة، ان يخترق جدار القلب، حتى يشعر المستمع بشعوره، ويحسّ بأحساسه، ويجاريه، ويوافقه، ويستمتع ويغتبط، وكأنه المتكلم لا المستمع، وكأن التجربة هي تجربته لا تجربة المتكلم.

وليعلم كل متكلم ان كلامه لا يقرر جماله هو، بل يقرره الناس في عقولهم وقلوبهم.

المستمعون عند ذلك بيده لا بعقولهم.

ان الآلية في الكلام أقبح شيء يختاره إنسان، والخطيب الآلي فاشل متى بدأ، وفاشل متى توسط، وفاشل متى انتهى!

ومن اقبح الأمور ان يتعلم المتكلم حركات يؤديها باليد او باليدين، لتكون متى اداها وهو يتكلم المعول الذي يهدم التأثير المنشود.. فسيتحول الانتبـــاه الى اليـــد الخرقـــاء، وسيفكر

تذكير

مبادىء الكلام الفعال

- اكتساب المهارات الاساسية
- تنمية الثقة
- استعد بالطريقة الصحيحة
- لا تحفظ عن ظهر قلب
- إجمع أفكارك ونسقها
- تمرن عليها مع الأصدقاء
- صمم على النجاح
- إنسجم مع موضوعك
- التنشيط السلبي مثبط
- نشط نفسك بكلام
- تصرف واثقاً
- الكلام النافذ المفعول
- تكلم عن شيء اختبرته
- ماذا علمتك الحياة
- فتش عن مواضيع إنسانية
- تكلم عما يثيرك
- كن تواقاً

القسم الثاني
الكلام والمتكلم والمستمع

مثلث الكلام - النواحي الثلاث، او الاطراف الثلاثة!

أولاً: الكلام.. استنباطه.. استخراجه من اساس وقاعدة تجاربنا.

ثانياً: المتكلم.. خاصيات العقل والجسم والصوت

ثالثاً: المستمع.. هدف الكلام المقال، والحكم المقرر لنجاح الكلمة أو فشلها.

اكتساب الحق في الكلام

الحوار الجميل، والكلام السلس البليغ في آن، يعجب كل سميع. ومأرب المتكلم دائماً هو ان يفوه بما في نفسه فيرضي الناس بما انتجه فكره، وكذلك بعذوبة بيانه، وابتعاده عن الترّهات. وكذلك عن القول الزور الذي يمليه الغرور.

وهناك اربع سبل لتجميع مواد الكلام اللائق الذي يضمن اقبال المستمعين وانتباههم. وان اتخذت من هذه السبل منهجاً لك في اعدادك واستعدادك تجد نفسكَ في الطريق الصحيح مغذاً لا تلوي.

اولاً/ حدد موضوعك

ما ان تختار الموضوع حتى تضع له الحدود فلا يتشعب حديثك فيصعب تلاقي الخيوط ويستحيل الوصول الى نتيجة تختتم بها الكلام احسن ختام. ولكن لا ترتكب الخطأ الكبير فتحاول ان تبحث موضوعاً طويلا عريضاً في كلمات معدودة لئلا توصف بالسخف والأفن. فهل تستطيع ان تتكلم عن اثينا من عصور ما قبل الميلاد الى عصر الحرب الكورية في دقيقتين؟ جهد ضائع هذا.. ويجلس المتكلم والعرق يتصبب من جبينه ضحية متطوعة، وسقوط منكر.

وكل حديث يتناول عدة مواضيع في آن واحد لا يلاقي القبول والاستحسان، فانه من المستحيل على العقل ان يجمع بضعة مواضيع ويبحثها، ولا يخرج اثناء ذلك عن الجادة. تكلم عما هب ودب، فتجد نفسك تتخبط.. وتكلم عن موضوع معين

محدد فتجد انك احسنت واسمعت واعجبت. وجه واحد، وناحية واحدة، هذا ما يقصر الخطيب البارع حديثه عليه، فينجو من الاعنات، ويسلم من المشقة والتكلف.

اختر قبل ان تبدأ، ضيق نطاق الموضوع ما امكن. وكل من يفعل هذا يمتع الاسماع، ولا تظن ان الله سخر لك الكلام ولذا لن يفلت منك الزمام.

ثانياً/ الاحتفاظ باحتياطي

من الاسهل ان تكتفي بالسطح فلا تنقب في العمق، ولكن هذا لا يخلف في المستمع انطباعاً راسخاً.

والجدير بك اذن بعد تضييق الموضوع وحصره ان تطرح الاسئلة على نفسك، الاسئلة التي تعمق مفاهيمك، وتعدك الاعداد اللائق للتكلم بمقدرة عن الموضوع فلا ترتبك.

قل: «لماذا أومن بهذا؟ متى مر بي في الحياة امر كهذا؟ ماذا احاول اثباته؟ متى حصل هذا بالضبط؟ وغيرها من الاسئلة.

فأسئلة كهذه تعطيك اجوبة فيها قوة تجذب اليها الناس.. فانت منها تجمع الآراء حول موضوعك، ومنها تختار مثلا عشرة وتسقط الباقي.

قال لي جراح: «اعلمك في عشر دقائق كيف تستأصل الزائدة، ولكن لكي اعلمك ما يجب ان تفعله ان وقعت المضاعفات يستغرق اربع سنين».

وهذا ينطبق على الخطيب: فاستعد دائماً تحسباً للطوارىء، فقد يطرق موضوعك متحدث آخر، فتضطر الى تعديل النقاط.. او قد يحرجك أحد بسؤال في الصميم فترتبك في الاجابة ان لم

تكثر من المعلومات.

المعلومات الاحتياطية اذن ضرورة لا غنى عنها. استكشف خفايا الموضوع، طالع عنه واكتب الملاحظات. اصقل الآراء التي تنوي بثها. ومتى قررت واخترت، ينشط عقلك اللاواعي في العمل.

وسيدهش المرء من تدفق الصور متى عاش مع موضوعه، سيقلبه على مختلف وجوهه، حتى وهو يمشي، حتى وهو يقود سيارته، حتى وهو يتصفح جريدته. اما الحفظ، فأكرر بأنه اسوأ ما يلجأ إليه المتكلم، وقد قال مارك توين في هذا الصدد:

«المواد المكتوبة ليست للالقاء.. فصياغتها ادبية، وهي كذلك تكون جامدة لا مرونة فيها، ولا يسهل على اللسان التفوه بها. والشيء المحفوظ يخاله حافظه مفرغاً في قالب الجمال، ولكنه متى القاه يجده مجرداً من الحسن.

وشارلس كيترنغ عبقري الجنرال موتورز الخلاق قال لما سئل عن احاديثه العديدة ان هو يعدها ويكتبها:

«ما انوي قوله اهم بكثير من ان يسجل على الورق.. افضل حفره في عقول المستمعين، وفي مشاعرهم، وفي عواطفهم.. وورقة صغيرة لن تقف بيني وبين الذين اريد ان اؤثر فيهم!»

وفي الحقيقة، لم يرجع رجل بخفي حنين من اجتماع تكلم فيه، الا متى اغراه شيء على كتابة كلمته وحفظها، لأنه متى نسي وارتبك لا يستطيع ان يرى مسالك الخلاص فيقع في شرك هو نصبه لنفسه.

ثالثاً/ اكثر من الامثلة الايضاحية

في فن قراءة المكتوب يقول رودولف فليش:«القصة فقط يمكن ان تقرأ ».

وقال رجل آخر اشتهر بتعاليمه وارشاداته: «ان اعظم ما اعتني به متى تكلمت هو دعم حديثي بالامثلة الايضاحية، فالمثل الصادق يمحص الموضوع، ويوضح التفاصيل، ويقرب الحديث من الافهام. واني استعين دائماً بالامثلة لأؤكد ما أذهب إليه من حديث وآراء ».

وهذا ما انتهجه انا ، فكتاب أؤلفه املأ صفحاته بالامثلة عن استعمالات الناس للقواعد المختلفة الواردة.

فكيف نتبنى هذا الاسلوب من الامثلة الايضاحية. هنـاك خمس طرق: **اخفـاء الطبيعـة الانسانيـة.. اخفـاء الشخصيـة الانسانية.. التحديد.. المسرحـة.. تكوين الصورة الذهنية.**

اضفاء الطبيعة الانسانية

طلبت يوماً الى جماعة من رجال الأعمال ان يبينوا اسباب النجاح. فتقدم الكثير منهم بآراء تدعو الى العمل والمثابرة والطموح. ولكني رجوتهم ان يكفوا عن لغوهم، وقلت لهم اننا لا نستمتع بالنواحي الروتينية. يجب ان تمتّعوا والا فلن نصغي، ونفضل الاصغاء الى قصة او اكثر - قصة رجال عرفتهم، قصة ناجح وفاشل. وسنصغي بكل لذة وشغف..

وكان منهم رجل لم يستطع ان يثير انتباه احد من قبل. في تلك الليلة غير نمطه وتلا علينا قصة رفيقين له في الكلية. أحدهما

كان محافظاً متزمتاً يكره التبديل والتطور، والآخر اتصف بالمرونة والتكيف مع الوقت. الاول عمل موظفاً وما زال، والثاني رقي السلالم حتى بلغ الذرى. واستمر الرجل يتكلم، فيصف ويجيد الوصف حتى انقضت ساعة، لم نشعر كيف انقضت. قلت هذا لأبين كيف ان رجلا تلعثم وصمت في مستهل الحديث.. ولما اخذ يتكلم عن رجلين يعرفهما حق المعرفة، اسهب واطال، واستمعنا إليه بتشوق وتطلع. حتى اذا لم يبق للحديث مطّلع اختتمه فأرضى وكان كأنه لقمان الذي أوتي الحكمة.

والحديث البعيد عن التلفيق والتمويه انجح من أي حديث، وكل امرىء يستفيد متى سمعه، فالمحدث اكتفى بموضوع واحد خاض فيه واوفاه حقه داعماً إياه بالامثلة، وكان البنيان متيناً، والتأثير جسيماً.

ولا ريب في أن افضل مصدر نستقي منه هو الماضي – ماضينا – وقد سبق ان قلنا هذا. فلنتكلم عن تجارب شخصية، لا تخش نقداً أو تجريحاً، قل الحقيقة ولو لم تلائم مركزك ووضعك.

إضفاء الشخصية باستعمال الاسماء

بكل توكيد، متى سردت قصة اذكر الاسماء. واذا اردت ان تخفي هويتهم، اختر الاسماء الوهمية، فذكر الأسم اشد وقعاً من القول فلان وعلان. ولا شك ان الاسم يسبغ الواقع على القصة، وكتمان الاسم يكسبها صفة الخيال.. تصور قصة بطلها بلا إسم!

ومتى كثرت الاسماء في قصتك، كثر المصغين والمستمعون. لأنك قرنت العنصر الانساني بقصتك، واخرجتها حية متحركة.

التحديد: اكثر من التفاصيل

ستقول: «ومن أين آتي بالتفاصيل ان لم توجد؟»

وأنا أقول: «لا أحثك على حشو الكلام حشواً بالتفاصيل، أكثر منها الى حدّ معقول ومقبول، لئلا يصبح الكلام هذراً، وهرفاً وتخبطاً لا تحمد عقباه!

ولا بأس من التلوين قليلاً، وكما يقال: «إستعن بخلّ عقلاً، وعقلاً بخمر!»

المسرحة والحوار

اذا اردت ان تهدىء من ثائرة زبون مهتاج، فيمكنك ان تبدأ على هذا النحو:

سألته عما انتابه فاغاظه، فقال صائحاً:

«لم تحسن العمل، وزوجتي مرضت مما أصابها من غم وهم».

دعوته بلطف الى الجلوس لكي يشرح لي بالتفصيل ما جرى.

قال: «وقتي يضيق بالجلوس، فقد تأخرت عن عملي، وليتني لم الجأ اليك لأشتري منك.. صدقني لن افعل هذا مرة ثانية مهما جرى!»

قلت: «اسمع يا شارلي، ارجوك مرة ثانية ان تجلس وتحدثني، واني لأعاهدك ان افعل ما في طوقي لارضائك وإرضاء زوجتك.»

وجلس الرجل، وبدأنا الحديث في جو مشبع بالودّ.

الحوار ممكن دائماً ولكنه لا يؤدي مفعوله الا إذا مسرحته بالطريقة المناسبة، وتكلمت بصوت هادىء خالٍ من الانفعال! وكأنك تجلس مع الرجل في مطعم تتبادلان الحديث.

تكوين الصورة الذهنية

يقول علماء النفس ان اكثر من ثمانين بالمئة مما تعلمه مستمد من الانطباع الصوري، وهو يفسر نجاح الدعايات التلفزيونية والسينمائية، ولا شك في ان الكلام مع جمهور هو من باب التصوير، لانه فن تصويري سمعي نظري.

ومن افضل الاساليب التي تضفي رونقاً على الحديث، هو اذا قدمت مع الكلام عرضاً نظرياً. فقد تقضي الساعات في الكلام، مما يضجر ويملّ، ولكن بالصورة افهم واكتفي. تشرح لي عن مناورات طائرة فلا افهم الكثير من حركات يدك، ولكن الصورة تبين لي في لمحة ما تحاول قوله وتبيانه في ساعة. ان صورة واحدة تساوي الف كلمة.

رابعاً/ استعمل الكلمات التصويرية

استعمل الكلمات التي تخلق الصور هذا ما فات معظم المتكلمين والخطباء. ولا مرية ان المتكلم الذي يسمعه الناس برغبة هو الذي يضع امام بصرك صورة تتراقص فيها اقواله ومعانيه. وما اعظم الفرق بينه وبين رجل آخر يتكلم بكلام ضبابي، باهت، لا لون فيه، ولا صورة.

الصور، الصور، الصور، مجانية، كالهواء المجاني الذي تستنشقه. فانثر الصور اذن على حديثك وستجد رد الفعل والتجاوب والاقبال، وما يعقب هذا كله من ثناء وإطراء.

لن تفكر بالعموميات، بل بالخصوصيات. لن تقول:
«بقدر ما تكون عادات الامة وطباعها ووسائل الترفيه فيها

شرسة قاسية، بقدر ما يكون قانون العقوبات فيها شديداً»

بل نقول: «بقدر ما تستمتع الأمة بالعراك والمصارعة، والقتال الوحشي، بقدر ما يكون العقاب، فهو الشنق والحرق والخلع على المخلعه».

عبارات تبني الصور. كتب التاريخ الخالدة تبني الصور مسرحيات شكسبير تبني الصور، مثلاً:

«ترش العطر على البنفسجة».

أفلا تتصور العطر الجميل الرائحة يخضب البنفسجة؟ اليست صورة بحد ذاتها؟ اليست رسماً فاتناً؟

«عصفور في اليد افضل من عصفورين على دغل».

«لا تمطر بل تتدفق».

«تقود الحصان الى الماء، ولكنك لن تقنعه بالشرب».

«ميت كمسمار الباب».

«منبسط ككعكة».

«صلد كصخرة».

كلام كثير كله تصاوير تستطيع ان تستعمله، ليكون ما تقوله شريطاً سينمائياً ممتعاً.

* * *

هذه امور ان اتخذت منها نبراساً لا ترجع ابداً بصفقة المغبون. وستتأكد من جدواها متى نسجت على منوالها، ثم توسمت الوجوه.. لانك ستلمح فيها نظرات الرضا والقناعة والاقتناع.

انفخ الحياة في الكلام

إلى هايد بارك، الحديقة المستقلة عن كل شيء، المباح فيها الكلام المتحرر من كل قيد، دخلت. وجلت فيها أرى وأشاهد وأسمع.. وقد رأيت وشاهدت وسمعت.. وتعلمت!

أربعة متكلمين في اربع نواح مختلفة..
واحد تكلم في أمور الدين وفلسفة البابا..
وواحد تكلم عن كارل ماركس ومبادئه..
آخر تكلم عن الزواج بأربع نساء..
وآخر عن الملكية

وكان الاقبال منصباً على المتكلم عن كارل ماركس والاشتراكية التي يدعو اليها.. وقد وقفت قريباً أصغي الى كلامه، واخذت اتتبع حركته وسكنته، ووقفته وإيماءته.

كان متوهجاً، يتكلم بحمية.. وصوته يرن جهورياً قوياً نافذاً..

الحيوية والحياة والحماسة - هذا ما تبدى منه.. صفات دعوت اليها دائماً، وها هو يحوزها، ولا عجب اذاً في ما رأيته من اقبال الناس عليه.

فكيف تحوز هذه الصفات التي تستولي على الألباب والقلوب؟

وثمة أساليب ثلاثة أولى بالراغب في اتقان الكلام ان ينتهجها ويطبقها، ولن يخسر ان فعل.

اولاً/ اختر الموضوع الأثير

شددنا على أهمية التحمس للموضوع. فان لم تكن مهتماً شخصياً بالموضوع، ومؤمناً به، فلن تفلح في احداث الأثر المرجو مهما كافحت في هذا السبيل. ولا مرية في انك متى اخذت موضوعاً تؤيده في قرارة نفسك وتتمنى تحقيقه، هان عليك اقناع الغير بصحته - مثلاً الحاجة الى اصلاح المدارس.

تكلم رجل عن امكانية استنبات العشب الاخضر دون الإستعانة ببذور خاصة. واطنب في وصفه، حتى ايقنت من انه يتكلم عن شيء يؤمن به. وعارضته محاولاً تفنيد زعمه، فلم تلن له قناة، بل شرع يجيبني ويشدد على خطأي وصدقه، وصمت.

ولما وصل الى نقطة اخرى قاطعته ثانية ووجهت نظرة الى الأمر الغير المعقول، غير ان كلامي لم يغير شيئاً من موقفه، فهو مصر على مبدئه، متشبث برأيه. وما زال يتكلم ويشرح ويؤيد بالنظريات والامثال حتى انحاز الى جانبه قسم كبير من المستمعين.

وسألت المؤيدين له بعد ساعة عما جعلهم يؤيدونه، فاجابوا بأن السبب الأول هو حماسته، وإيمانه، وطريقته في السياق..

فهذه الحماسة اذن جعلت الناس تتخلى عن وجهة النظر العاقلة التي يدعمها العلم والاكتشاف.

وقد استنتجت من هذه الحادثة ان المتكلم متى اعتقد بما يقوله اعتقاداً جازماً غير مقلقل، وقال رأيه بحماسة، فانه يكسب التأييد ويكون لكلامه الصدى الطيب والتأثير الكبير.

فباختيار الموضوع الذي تؤمن به، وإلقاؤه بحماسة صادقة

ترجح كفتك على اعظم الخطباء ذلاقة لسان وقوة في البيان.

ابراهام لنكولن لم يكن ذلك المفوه، الا انه بذ سائر المتكلمين وغلبهم على امرهم.. لنكولن نقصه الموقف والسمت والليونة والنعومة، لم يصقل كلامه، بيد ان الاخلاص في ما كان يقوله، والايمان بما كان يقوله رفع مرتبته ووضعه فوق الجميع.

فاذا اردت ان تتكلم، كن معنياً بما تتكلم، وإلا فخير لك ان تصمت.

«بماذا انت معني؟»

«بالحمام الزاجل!»

«بالحمام الزاجل! اذن تكلم عن الحمام الزاجل! ولكن عاشر الحمام أولاً، اقترب منه، دعه يقف على قبعتك وعلى كتفيك.. استمع الى هديله.. اقرأ عنه.. ثم تكلم.. تكلم بإيمان واخلاص»

وفعل الرجل ما اشرت به، وتكلم أمام رهط من الناس فأجاد.. وخرج الناس من القاعة وهم يمتدحونه ويثنون عليه.

لا تتوقف عن البحث.. تعلم، تعلم..

وفي البيع متى عجمت عود السلعة، وعرفتها باطناً وظاهراً، استطعت بيسر ان تقنع الشاري، لأنك متحمس ومؤمن وواثق.

ثانياً/ إندمج بشعورك مع موضوعك

لنفترض انك تحدثت عن شرطي السير الذي استوقفك لتجاوزك السرعة المسموح بها. تستطيع ان تحدثنا بهذا كما يتحدث به شاهد رأى ما جرى. ولكنك المعني الذي استوقفه الشرطي، وبالطبع خامرك ما لم يخامر الشاهد من مشاعر. وهذه المشاعر تعبر عنها بلغة خاصة بك كمعني لا كمشاهد. حديث

المشاهد لا يثير كحديث المعني. فالناس يصبون الى التعرف على آثار ما حدث من الذي تعرض مباشرة، لا من الذي شاهد مباشرة.

لهذا متى عشت تلك المشاعر مرة ثانية وانت تصفها، او متى اعدت خلق الاحاسيس التي خامرتك، فانك تفسرها وتشرحها كأنها حية ترزق، لا حادثة مضى عليها أيام وترويها لمجرد التحدث ورصف الكلام.

السبب الاهم الذي يحفزنا الى مشاهدة المسرحيات والروايات السينمائية هو رغبتنا في رواية العواطف والاحاسيس المعبر عنها. ومتى تكلمت اذن على ملأ من الناس فانت تستولد من الاثارة والتفاعل بمقدار ما تضع في حديثك منها. لا تكبت مشاعرك الحقيقية، لا تخنقها.. لا تضع حاجزاً في وجه حماستك الصادقة.. اظهر للمستمعين على حسن طويتك، بين لهم إيمانك بالموضوع، وثق بانك ان فعلت هذا تظفر بانتباههم ورضاهم.

ثالثاً/ اظهر التشوق

وانت ماشٍ امام الجمهور لتقف وتتكلم، افعل ذلك بطريقة المتشوق المتلهف لا كالرجل الذي يدنو من المقصلة او المشنقة او كرسي الاعدام. المشية المتشوقة تفرخ في القلوب شعوراً إيجابياً، شعوراً بأنك تحمل لهم شيئاً لا تملك من نفسك الانتظار على قوله والافضاء به. ارفع رأسك عالياً، وذقنك كذلك، فوشيكاً تقول لهم ما يمتعهم ويبهجهم ويفيدهم.. كل جزء منك يجب ان يقول هذا لهم، بوضوح وتوكيد وصراحة. انت القائد، انت المسيطر.. فاسلك سلوك القائد والمسيطر. حاول ان يرن صوتك فتردّد

صداه جنبات القاعة، فالصوت هذا يشد عزيمتك. ومتى بدأت في حركاتك تشعر بالانتعاش والاندفاع.

مبدأ التنشيط واعادة التنشيط يمكن تطبيقه على كل موقف يتطلب اليقظة الذهنية.

تصرف بجد اذن، بحمية، فتصبح بطبيعتك جاداً مفعماً حيوية وحمية!

وأكرر، الجد يستولد الجدّ!

أشرِك الغير. كالمهم

ما فاه انسان قط بخطاب، ثم ردد ستة آلاف مرة في شتى الأماكن مثل خطاب « فدادين من الماس ».

قد تظن بانه الترداد حفر الكلام كلمة كلمة، وحرفاً حرفاً في ذهن الخطيب، بل حفر الحركة والسكنة والاشارة والايماءة في جوارحه ان صحّ التعبير.

بيد ان هذا ينافي الحقيقة. فهو لبس لكل حال لبوسها، هو عرف انه ينبغي له ان يشعر كل جمهور بأن كلامه موجه له فقط، بأنه شيء شخصي حي يلائمه ويناسبه، ولا يلائم جمهوراً غيره. فكيف توصل الى هذا؟ كيف افلح في تكوين الفكرة؟

« أزور البلدة، فأعرج على محال كثيرة، كدكان الحلاق، او مركز البريد، او الفندق، او ناظر المدرسة، او رجل الدين.. ثم اغشى المحال التجارية فاختلط بالناس واكالمهم واستعلم منهم عن احوالهم واتجاهاتهم. ثم عندما احاضر فيهم اطرق المواضيع التي تعنيهم ».

هذا الرجل الحويل ايقن من ان الاتصال بالناس يتوقف نجاحه على تمكنه من جعل كلامه جزءاً من المستمعين، وجعل المستمعين جزءاً من كلامه.

وهو في محاضرته تلك « فدادين من الماس »، لم يردد الكلمات في ستة الاف مناسبة، مع ان الموضوع كان واحداً. قال كلاماً مختلفاً في كل مرة، كلاماً يقع الموقع الحسن في نفوس المستمعين

بعد ان يكون قد عجم عودهم وسبر اغوارهم قبل موعد المحاضرة، كما ذكرنا. واني لاقدم لك قواعد بسيطة هينة، تساعدك على بناء شعور من الود والألفة مع المستمعين، شعور متين يقرب بينك وبينهم ويوثق الصلات، وكأنك تعرفهم، وكأنهم يعرفونك منذ سنين لا منذ ساعات!

أولاً/ تكلم عبر اهتماماتهم ومصالحهم

عما يطيب لهم ويعانون منه. من هذا يلمحون ان معرفتك أدركتهم وبلغت كنههم وحقيقتهم، وانك بالتالي عابىء بحالهم، مهتم بمشكلاتهم وقضاياهم.. فالمصغي يفكر بنفسه قبل التفكير بغيره، وان انت شاركته في هذا التفكير بلغت المرام - ومرامك كمتكلم استرعى الانتباه. من هذا الاسلوب تضمن الطريق المفتوح للاتصال المتبادل.

«انتم يعنيكم في الدرجة الأولى تعبيد الطريق العام!»

طبعاً، هذا اعظم ما يعنيهم! ويرهفون السمع ليعرفوا ما انت قائل عن الطريق.

يجب ان تتخير كل ما يفيد المستمع، ويساعده على تذليل صعابه وتحقيق اهدافه. وفي كل موضوع مداخل الى هذا، والتفاصيل هي المدخل الاكيد.

«سأريكم كيف توفرون المال».

«سأشرح لكم منافع كتابة الوصية».

وسيصغون ليعرفوا ما يعنيهم مباشرة في حياتهم. فالانسان، كل انسان، كما سبق وقلت، ينصب اهتمامه قبل كل شيء على ذاته ومصلحته وحياته.

الانسان اناني محب لذاته، لا يبالي بما تملكه الحكومة بل بما يملكه هو.. يفكر براتبه، وبصحته.. وجدير بالجريدة الطموحة ان تحدث القراء بلغة الذات - عن صحة اسنانهم وعيونهم، عن طعامهم وشرابهم. عن بيت يشترون وسيارة يختارون - ان تأخذ حديثاً من مليونير، يميط فيه اللثام عن كيفية جمعه للملايين.

ثانياً/ اظهر التقدير والاعجاب

باخلاص وإيمان اعرب عن التقدير، والا متى ابتدأت الناس بالنقد، فانهم ينفرون ويشيحون ويعيرونكم آذاناً صماء.

«هذا جمع يمتاز بالذكاء والحصافة، ولا يضاهيه جمع في براعته!»

ثناء مغالي فيه.. تفضيل خاطىء يظهرك بمظهر المتملق الذي يداهن!

«ارى بينكم رئيساً سابقاً ورئيساً حالياً لبنك من البنوك.. وهذا يدل على مدى اهتمام الفئات كافة بالامور الاجتماعية، وبالنقص الحاصل عندكم، وما يجدر بنا جميعاً ان نفعله لتلافي هذا النقص!»

كلمات قليلة اصابت الوتر الحساس، مدحت رجلين من رجال البلدة، وفي نفس الأوان ذكرت المستمعين بأنك مزمع مع سواك على تلبية حاجات ماسة وملحة.

«أنا مسرور بوجودي، لأني احب كل فرد منكم».

«هذا الجمع المتفوق في المعرفة، الموهوب، العبقري!»

لا، لا، لا.. عبارات كهاتين تخدع فرداً او فردين، ولكنهما لا تخدعان جماعة كبيرة!

وستقابل بالسخرية ان كان هذا نمطك!

ثالثاً/ هوية واحدة

بأسرع ما يمكن، في الكلمات الأولى، عبر عن صلة مباشرة مع الجماعة التي تخاطبها.

«اني سعيد وممتن، فكلمات الترحيب التي استقبلتموني بها اثلجت صدري، ودعوتكم لي كانت ولا جرم الدليل على ما يربط بيننا من اواصر الود والتفاهم المتبادل.. ولن يغيب عن بالي مهما تعاقب من السنين صلة القربى، فامي منكم.. من بلدكم.. اذن نصفي من بلدكم.. ».

كلمات قليلة تجعل الكثيرين يشعرون بأن بينك وبينهم صداقة وقرابة.

طريقة اخرى لفتح طرق المواصلة هي تسمية البعض بأسمائهم.

في حفلة اقامتها جمعية ثقافية، لم ينفك، رجل جالسٍ بقربي يسأل عن الاسماء. وعرفت السبب حينما نهض واقفاً والقى كلمة ضمنها هذه الاسماء، وقوبلت بالهتاف المدوي.

ولكن تمهل.. اذا كنت ستذكر الاسماء التي استعلمت عنها فتأكد من صحتها، وتأكد من صحة السبب الذي تذكرها من اجله.. لا تغال في المديح، ولا تبخل دون سبب.. كن معتدلاً، لأن الاعتدال لا يتيح الفرص للنقد.

هوية مشتركة، اجل..

«نحن كلنا نحب ان نعرف كيف نختار الطبيب الجيد، اليس كذلك؟ »

«واذا رغبنا في نيل ما نريده من الطبيب، الا نحاول ان نكون المرضى المستجيبين المتجاوبين؟»

إشراك في الهوية، يكاد يكون ادماجاً في المصير!.

رابعاً/ إخراج مشترك

هل خطر ببالك ان في استطاعتك دمج المستمعين بكلمتك وبالجو الذي تخلقه كلمتك متى نوعت الاخراج، اي متى اشركت عدداً منهم؟

فور اختيارك لبضعة من الحضور لمساعدتك على استعراض بياني او مسرحة فكر، تكافأ بزيادة ملحوظة في الاهتمام والاقبال. تدعو احدهم الى الاشتراك معك فتستثيرهم وتسترعي انتباهم. فهذا الاشتراك العملي يزيل الحواجز بينك وبينهم.

اذكر متكلماً كان يتكلم عن المسافة التي تقطعها سيارة بعد ضغط كوابحها قبل ان تتوقف نهائياً. وفجأة طلب من احد الحضور ان يأتي اليه لمساعدته على تبيان الحقيقة عملياً، وما تحدثه السرعة من فارق في المسافة. واختلست النظر الى الجمهور اثناء انهماك الاثنين في تجربتهما، ودهشت، فقد انصت الجميع بعيون شاخصة، وتتبعوا العرض دون ان يبدر من احدهم صوت.. وكأنهم حبسوا الانفاس.

وجميل من المتكلم ان يلجأ الى طريقة السؤال والجواب. ففي ذلك كثير من التجديد، والمتعة تكون عميمة.

اطلب منهم الاقتراع على شيء

اطلب منهم الحل لمشكلة

الخطاب ليس انشاد قصيدة

الخطاب استرعاء لانتباه عدد من الناس
الخطاب اشراك الحضور الفعلي
كن فريقاً، واجعل منهم فريقاً.

وسترى ان سحابة بيضاء من الاستحسان قد رانت على القاعة كلها، فازداد الاصغاء الى الفصاحة المتدفقة والطرافة المتجددة!

خامساً/ التواضع لا التبجح

ليس مثل الاخلاص يوطد صلة «المتكلم - المستمع». سئل واعظ فشل رغم محاولاته في جذب اهتمام الجمهور عن حقيقة شعوره نحوهم، فقال:

«صفوت لهم طول العمر، رغبت في مساعدتهم!»

وسئل: «هل اعتبرتهم اقل منك شأناً؟»

قال: «شعرت دوماً بأني احبهم واريد ان ارفعهم لا ان احطمهم».

«عليك اذن ان تتأكد من انهم فوقك!»

أجل، رغم ما قد تؤمن به من سعة اطلاعك وطول باعك، إعلم ان وراء هذه الاسارير التي تطالعك - وراء بعضها على الاقل - عقولاً نيرة تفكر مثل تفكيرك، او اكثر من تفكيرك.. ولكن لا تغال في بخس حقك، والا كنت كالبعوضة بين جماعة من العُري لا تعرف من أين تبدأ!

ولا شك بأن المتكلم الراغب في كسب عداء المستمعين لا مودتهم هو ذلك الذي يلمح صراحة او من طرف خفي بأنه يبذهم ويتفوق عليهم. والتواضع الملتزم بالكرامة هو افضل

وسيلة.. وهو ايضاً كفيل بغرس شعور الثقة في نفسك بعد غرسها في قلوبهم.

فكن متواضعاً لا معتذراً.. وسيحبك من يسمعك لما تبديه من محدودية مع تصميم على إفراغ الجهد.

والنجم التلفزيوني الذي لا ينكر عيوبه، بل يأتي بمن يحاكيه ويقلده ويغالي في اظهار تلك العيوب، هو نجم لا يخبو نوره.. هو يضحك ملء شدقيه لما يراه من المحاكاة الهازلة، ويضحك المشاهدون ايضاً، ولكن حبهم له لا يتأثر، بل على العكس، حبهم له ينمو ويزداد. فالناس كل الناس تحب المتواضع المعترف بالنقص، لا المتعجرف المعتبر نفسه فوق الجميع!

كونفوشس لم يحاول اختلاب افئدة الناس بمعرفته المتجاوزة ابعد الحدود. بل قصر همه على تنوير الناس برقته وتعاطفه.. وهذا وايم الحق مفتاح الباب المؤدي الى القلوب والمهج.

تذكير

الكلام والمتكلم والمستمع

- اكتسب الحق في التكلم
- حدد موضوعك
- احتفظ لنفسك باحتياطي
- اكثر من الامثلة والصور
- إطبع الكلام بالطابع الانساني
- ضمن الاسماء واذكرها
- اكثر من التفاصيل
- مسرح الحوار
- كوّن الصورة الذهنية
- إستعن بالكلام التصويري
- انفخ الحياة في الكلام
- اختر أحب المواضيع
- إندمج بشعورك مع موضوعك
- اظهر التشوق
- إشرك الغير.. كالمهم
- تسرب عبر اهتمامات المستمع
- اعرب عن التقدير والاعجاب
- إحمل هوية موحدة معهم
- انتج بالاشتراك معهم
- تواضع.. لا تتبجح

القسم الثالث
المرتجل المعدّ والمرتجل العفوي

أسلوبان من الحديث، المرتجل المعد والعفوي

تتكلم وتقنع وتـنبىء بالارتجال المعدّ

المرتجـل العفوي المقنـع والمنبـىء والمرفـه تبعـاً للظرف والمناسبة.

النجاح في الاسلوب المرتجل المعدّ والعفوي مضمون الى اقصى حد متى كوّن المتكلم هيكل الموضوع في وجدانه.

كلمة استحثاث

ما معنى غاية الحديث؟

هذا فقط:

لكل حديث سواء ادرك المتكلم او لم يدرك اربعة اهداف كبرى. فما هي هذه الأهداف الكبرى؟

١. لتبحث وتضمن رد الفعل بعمل ما.
٢. لتبلغ وتنبىء.
٣. لتؤثر وتقنع.
٤. لترفه.

هناك خطوات تحقق بها وطرك، وسأسردها الواحدة تلو الأخرى.

اولاً/ مثل من صميم حياتك

هذا يستغرق الجزء الأكبر من كلامك. فيه تصف تجربة علمتك درساً. يقول علماء النفس بأننا نتعلم بطريقتين: الاولى بقانون المهارسة، وفيه تسفر بضع حوادث مماثلة عن تبديل في انماط سلوكنا. والثانية بقانون التأثير، وفيه تكون حادثة واحدة مفاجئة بقدر شديد يعقبه تبديل في السلوك. ولن نفتش عن هذه

الحوادث طويلا، فهي موجودة على حافة ذاكرتنا. وتصرفاتنا توجهها هذه التجارب الى حد بعيد.

ومتى اعدنا تركيب هذه الحوادث تركيباً زاهياً يتسنى لنا ان نجعل منها اساساً للتأثير على سلوك الآخرين. فالانسان يتفاعل مع الكلام بالطريقة ذاتها التي يتفاعل للمجريات الحقيقية. ويليق بك ان تسرح تجاربك فتضفي عليها طلاوة ورواء.

فيما يلي بعض المقترحات:

بناء المثل على تجربة

شخصية فريدة

المثل له قوة تأثير عظيمة متى أحسن اختياره ليكون حادثة غيرت شيئاً من مجرى حياتك. قد يكون الحادث صغيراً بحد ذاته، لم يستغرق لحة من حياتك، ولكنك تعلمت منه درساً لا ينسى.

حادثة غرق.. غطست في الماء ولم تخرج، ولكن بأعجوبة نجوت.. وتمسرح فتسيطر على الافكار والمشاعر.

ابدأ حديثك بتفاصيل المثل

أحد الأسباب التي من اجلها تبدأ بالمثل هو استرعاء الانتباه فوراً. بعض المتكلمين يبدأون بالعبارات المبتذلة فيسقط الزمام من أيديهم. والدخول في شرح مسهب عن سبب اختيارك لموضوع الحديث، يصرف عنك الابصار والبصائر.

ولكن مبادهة المستمعين بقولك:

«كنت أصطاد السمك في البحيرة، واذا بي افاجأ بمركب بخاري مندفع نحوي كالحوت الرهيب..» يثير شوقهم، ويجعلهم متلهفين الى معرفة ماذا فعله المركب بك - ولو كنت أمامهم واقفاً سليماً حياً!

واذا بدأت بالعبارات التي تجيب على السؤال: من؟ متى؟ اين؟ ماذا؟ كيف؟ لماذا؟ فأنت ولا شك تكون قد نهجت اقدم وسيلة صالحة من وسائل المواصلة والاتصال: «يحكى انه في يوم من الأيام..».

اكثر التفاصيل في مثلك

التفصيل بحد ذاته لا يثير ويجذب. والسر ينطوي عليه اقتصار التفاصيل التي تبين سبب الحديث وجوهره. والا كانت هذه التفاصيل مملة تُضجر السامع وتسلبه من الصبر الجميل.

التفاصيل التي تخوض فيها يجب ان تكون متصلة اتصالا وثيقاً بالمواضيع، وزاهية وممتعة، وقادرة على تجديد الحادثة، وكأنها وقعت في نهاية الأمس القريب، لا منذ سنين.

«كنت في سيارتي في صباح يوم مثلج. ومعي زوجتي واطفالي. ولساعات تقدمنا في طريق تجمد عليه الثلج حتى غدا اشبه بمرآة. وكنت خائفاً من استعمال الكابح.. ولكنني ازاء خطر داهم ضغطت الكابح فانزلقت السيارة.. وكان الوادي الذي الى اليمين عميقاً تفزع النفس متى نظرت العينان اليه..» تفاصيل تشده، وتثير، وتفزع، وتشوق!

إنه التشويق، وكذلك التصوير، فالمستمع يسمع ويبصر ويتخيل.

« ولكنني تمكنت من السيطرة عليها في آخر لحظة ، والدولاب الامامي على الشفير! » وتخفق قلوب كثيرة متى تخيل المستمعون، او متى رأوا بعيون خيالهم، السيارة المندفعة نحو الوادي، والدولاب نصفه على الطريق ونصفه في الهواء!

عش التجربة وانت تسردها

يجب ان تعيش التجربة وانت عاكف على تصويرها. هنا ينضم الكلام الى اخيه الاداء. جميع الخطباء الكبار يمثلون احياناً وهم يتكلمون. وهذه صفة لا يختص بها الفصحاء وحسب، فالصغير يمثل وهو يتكلم، فالمدد فياض.. والكبار بارعون في التمثيل وهم يتكلمون ايضاً، لأن التعبير بالحركة يساعد التعبير في الكلم.. تسرح في الحادثة بما تضفيه عليها، فيكون لها رونق وبهاء.

وليس للترفيه ما يضاهيه، لأن الانسان في هذا الزمن خاصة تثقل كاهله الهموم ولذا فهو يرحب بكل ما يخفف عنه الهم ويرفع شياطين الغم، ويملأ شعوره بما اقفر منه سحابة يومه من المنعشات والمسليات والمُسرِّيات!

ثانياً/ بين المطلب، ما تريد

ان يفعله المستمعون

خطوة المثل من حديثك الحاثة على الحركة استهلكت ثلاثة ارباع الوقت. لنفترض انك كالمت القوم دقيقتين وتبقى من وقتك عشرون ثانية، تدق فيها مسمار الاجراء الذي تبغي ان يقوم به الجمهور، والفائدة التي ينتظرونها مقابل ما تطلبه منهم.

انتهت الحاجة الى التفاصيل وحان اوان التوكيد المباشر. وبدلا من البدء بالعناوين - كما تفعل الجريدة - ابسط القصة ثم عنونها بقصدك او طلبك. وهذه الخطوة تتحكم بها ثلاث قواعد:

أوجز المطلب وحدده

اوضح بدقة ما تريده من المستمعين، فالناس تفعل فقط ما تفهمه. سل نفسك عما تبغيه منهم بعد تقديم المثل. ولا بأس عليك ان كتبت القصد ببضع كلمات. لا تقل: «ساعدوا المرضى في الميتم المحلي!». فهذا اقرب الى التعميم.

قل عوضاً عن ذلك: «ليتقدم من يرغب في اصطحاب ٢٥ يتيماً في نزهة خلوية. فطلب المساعدة الصريحة العلنية، او العمل، افضل من طلب المساعدة الذهنية، او العمل الذهني.. مثلا: «فكروا بجدكم وجدتكم!» هذا طلب ذهني.. وخير لك ان تقول: «زوروا جدكم وجدتكم في نهاية الاسبوع».

لا تقل: «كونوا وطنيين».
قل: «اقترعوا بعد ثلاثة أيام».

هوّن لتمكنهم

ألبس طلبك للمستمعين حلة جلية لا ابهام فيها، لكي يفهموا ويعوا ثم يتحركوا ويفعلوا. إذن كن محدداً ومعيناً. فاذا اردت ان يتذكروا الاسماء، لا تقل: «ابدأوا الآن في شحذ ذاكراتكم لتحفظوا الاسماء». فهو تعميم يصعب العمل بموجبه..

قل بدلا من هذا: «كرروا اسم الغريب الذي تلقونه خمس مرات في خلال خمس دقائق بعد التقائه».

شدّد على المطلب

المطلب هو موضوع الكلامْ كله. ويترتب عليك اذن ان تبينه بقوة واقتناع واقناع. اظهر مطلبك بقوة الاحرف الكبيرة الحمراء في العناوين. هذه آخر مرة تسعى فيها إلى احداث الانطباع المرجو. فليكن هذا بقوة وحزم، حق يشعر الجميع بأنك تطالب بإخلاص واقتناع.

ثالثاً/ بين السبب او الفائدة

هنا ثانية - الايجاز والقصد ضروريان. في خطوة السبب اوضح ماهية الباعث، او المكافأة، التي ينالونها إن هم استجابوا ففعلوا ما تريد.

تأكد من وجود الصلة

بين السبب والمثل

الكثير قيل عن الحافز واهميته في الكلام. انه موضوع شامل متسع لكل من يعمل على استحثاث الغير. لهذا اجدر بك ان تبرز الفائدة وتظهرها دون تمويه او مواربة، ولكن بجملة او اثنتين. ركز على الفائدة التي احتوتها خطوة المثل، فاذا تحدثت عن تجربتك في تفضيل السيارة المستعملة على الجديدة رغبة في التوفير، اطلب منهم ان يقتدوا بك ليتمكنوا كما تمكنت من التوفير.

وكّد على سبب واحد

الباعة يسوقون اسباباً كثيرة ليقنعوك بشراء سلعهم، وفي

وسعك على الإرجح ان تسوق بالمقابل اسباباً كثيرة تصرفك عن شرائها. ولهذا من الافضل ان تختار سبباً جوهرياً وتكتفي. وليكن كلامك قاطعاً في النهاية. وان انت درست الاعلانات التي بذل في كتابتها الوقت والتفكير والجهد، فستجد فيها ما يعود عليك بالفائدة الجمة. ولن تجد اعلاناً واحداً يطالبك بشراء اكثر من سلعة معينة، او شراء اكثر من فكرة واحدة.

والقلة من الاعلانات تقدم اكثر من سبب. وكلها تستعمل الوصفة السحرية – التشديد والتكرار.. والاغراء بالمثل الحي.

المهم في كُل خطوة ان تبين إبانة مجلوة، فتنجح النجاح المتوخى، ولا تقابل ابداً بالازدراء او الاستهجان.

ولقد قرأت من الكلمات الرائعة التي القاها رجال من التاريخ ورجال لم يدخلوا التاريخ ما تستوجب ان تكتب بماء الذهب، بل بذوب الذهب.. لأني قرأتها واعدت تلاوتها، ومع كل مرة ازداد قناعة باخلاص المتكلم لما قاله ولمن قاله!

تكلم لتنبيء

ثرثر المحامي أمام القضاة بكلام لا معنى له ولا مبنى، واسترسل في هذره مهاجماً ومدافعاً بعقم وركاكة. حتى ضاق ذرع القاضي الاول وعيل صبره، واشار على المحامي بالسكوت، ثم اجال طرفه بين الحضور وقال وهو يبتسم ابتسامة ذات معنى:

« يذكرني حضرة المحامي بزوج عرفته في مسقط رأسي، وقد بلغ الرجل محاميه بانه عازم على طلب الطلاق من زوجته، مع انه يعتبر زوجته جميلة وطاهية بارعة وأماً نموذجية.

« وسأله المحامي بلهجة لا تخلو من التعجب: - ولماذا اذاً ترغب في الطلاق؟

« فقال الرجل: -لانها لا تصمت عن الكلام دقيقةواحدة! »

« وسأله المحامي: - وماذا تقول؟ ».

« قال: - هنا المشكلة، هي لا تقول! ».

وهذه مضيبة المتكلمين، او اكثرهم، فالمستمع لا يفهم ولا يعلم ماذا يقولون، لأنهم لا يقولون شيئاً.

ومتى استقامت للانسان حاله، وقدر على الافهام والتفهم، فإنه بذلك يفتح لنا باب الفرص على مصراعيه. وفي كل مجتمع حيث التعاون في اصغر الامور وفي اكبرها اضحى ضرورة ملازمة، لا محيص للناس عن هذا الفهم المتبادل، ولذا يجب علينا ان نتعلم كل شيء يؤدي إليه، ان نتعلم ونطبق.

وفي وسع الانسان الحصيف ان يقول أي شيء بطريقة واضحة يفهمها المستمع ويعرف معناها، بسرعة ودون اجهاد للفكر.

اولاً/ احصر الموضوع في نطاق الوقت المباح

رجل تكلم امام وكلاء شركة كبيرة، فبدأ بقوله:
«عندي ثلاث دقائق واحدى عشرة نقطة.. سأعطي كل نقطة ست عشرة ثانية ونصفاً».

سخف، ثوان معدودة تطير في لمحة.. وكأن الدليل يريك باريس في نهار! ويسير بك فلا تستمتع ولا تمتع طرفك. وما اكثر الكلام الضائع من هذا القبيل - إحدى عشرة نقطة في ثلاث دقائق! ويقفز من نقطة الى نقطة، وكأنه حيوان الماعز المتنقل من عشبة الى عشبة.

ويغلب الغموض على الاقوال، وتختلط النقاط، ويكون فيما فعله كالباحث عن حتفه بظلفه.. الوقت دقائق ثلاث، وعلى الرجل ان يخوض في نقطة واحدة، ان يكتفي بمجمل عن الموضوع، لا بتفصيل له، لا يكاد يبدأ فيه حتى تنتهي الدقائق.. وينتهي هو!

وقد يقع في الخطأ رجال أفذاذ، يتوهمون ان تفوقهم يمكنهم من إثبات المستحيل، وما هو إلا كومضة برق حتى تختلط الأمور، فيرتبكون، ويحاولون جمع ما نثروه فيزداد التناثر.

وقتك دقائق فاطرق صلب الموضوع، أوفه حقه وأفهم الناس ما ترمي اليه.. وستسمع التعليقات:

«أنا فهمته جيداً!»

«أنا اعرف ما رمى إليه».

«يتكلم ما هو به خبير ويعرف كيف يقنع».

ثانياً/ ليكن الكلام سياقاً متعاقباً

كل كلام يمكن تنظيمه بسياق منسق مؤسس على الوقت والموضوع. مثلا اعتبر الكلام من ثلاث فئات - الماضي والحاضر والمستقبل، وإلا فقد تبدأ من تاريخ وترجع القهقرى، او تقفز الى الأمام. وكل التفاصيل يجب ان تخضع للوقت المسموح به، فلا تكثر لئلا يزدحم ما حول اللّب!

ثالثاً/ عدد نقاطك وصنفها

«نقطتي الاولى هي..» ومتى اتممت البحث قل بأنك تنتقل الى الثانية، ثم الثالثة.

«عندما اختاروني لاتكلم، عزمت أن ابدأ اولاً..»

ومتى انتهيت قل: «والامر الثاني..»

أوضح للجميع انه يتكلم بتتابع وينتهي الى النتيجة

«بالتحديد..»

«بالإضافة الى..»

«وهناك ثلاثة اسباب اساسية.. الاول، الثاني، الثالث»

«ادركتم الاسباب، وما نحتاج اليه الآن هو اساليب المعالجة.. وهي مقسمة الى قسمين: الاول.. الثاني...»

رابعاً/ قارن المألوف بغير المألوف

احياناً تجد نفسك تتخبط عبثاً في محاولة تفسير لمعناك. الكلام كان واضحاً بالنسبة لك، ولم يكن كذلك بالنسبة لمن تكالمهم.. فما العمل؟ قارن بشيء يفهمه المستمعون. قل لهم ان هذا مماثل لذاك.. غير المألوف الوارد في كلامك فسره بشيء

مألوف يرد في افكارهم.

لنفترض انك كنت تتكلم عن مادة كيميائية تساهم في النهضة الصناعية، الحفّاز مثلا:

«الحفّاز مادة تسبب التغيير في مواد اخرى دون ان تتغير».

كلام هين، ولكن اكثر هوناً يكون الكلام، واقرب الى الفهم لو قلت: «انها كالصبي في ساحة المدرسة، يضرب ويلكم ويثير الشغب ولا تصيبه اي ضربة او لكمة!»

دائماً بين بشيء يفهمونه دون تفكير، وبسرعة.

حول الواقع الى صورة

كم يبعد القمر؟ والشمس؟ وأقرب نجم الينا؟ العالم يجيب بكلام يغلب عليه التعقيد. ولا يجوز التعقيد في كلام يوجه الى عامة الناس، ولهذا نرى العالم الذكي يحول الكلمات الى صور. فهو لا يجهل الصعوبة التي يواجهها المستمع العادي متى تعمق المتكلم في الرياضيات.

ولهذا يجدر بالعالم متى ووجه بالسؤال ان يجيب موضحاً ومصوراً، فيقول: «شمسنا (نجم من النجوم)، والكواكب من حولنا قريبة جداً الى حد لا يجعل من الصعب علينا ان ندرك مقدار بعد اجرام اخرى تدور في الفضاء، واعلموا ان اقرب نجم وهو (بروكسيما سنتوري) يبعد عنا مسافة ٢٥,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠,٠٠٠ ميلاً» ولجعل الرقم اقرب الى التصور واكسابه الحياة يقول متابعاً:

«واذا غادر الانسان الارض بسرعة الضوء - اي ١٨٦ الف ميل في الثانية - فانه يصل الى هذا النجم بعد اربع سنين

وربع ».

بهذه الطريقة يجعل من المسافات الفضائية اكثر واقعية من كلام قاله امامي عالم تكلم عن المسافات في الاسكا. فانه قال:

« مساحة الاسكا تبلغ ٥٩٠,٨٠٤ ميلاً مربعاً» ولم يكمل ليوضح الصورة الحقيقية التي لا تصعب على الافهام.

فهل تتكون الصورة من ذكر مساحة ولاية في اميركا؟ ولو انه قارن المساحة بمجموعة مساحات مدن عديدة وذكر اسم المدن لتكونت الصورة في كل ذهن، وبسرعة، ولاتخذت المساحة ٥٩٠,٨٠٤ شكلاً آخر.

ان الانطباع السمعي لا يبقى في السمع، بل يبتعد ويزول، على نقيض الانطباع البصري. رأيت مرة قنبلة كان يستعملها جيش نابوليون. فالانطباع البصري يشبه هذه القنبلة، يأتي صدمة حية، يملي نفسه املاء، يبقى راسخاً. يطرد كل فكرة معارضة، كما طرد نابليون النمساويين.

تجنب المصطلحات التقنية

ان كنت تنتمي الى صنعة تكثر فيها التقنية - كالمحاماة والطب والهندسة - فعليك ان تضاعف من الانتباه متى تكلمت، بين ما تريد ان تقول بعبارات هينة، سهلة، غير ممتنعة، وأضف ما تراه مناسباً من التفاصيل.

وما اكثر الذين سمعتهم يسقطون في كلامهم عبارات مفهومة عندهم، ولا يفهمها من ليس بصنعتهم خبيراً.

« التنفس البطني من الحجاب الحاجز..» ويتوقف متابعة الفكر للمتكلم - فكر الانسان العادي الجاهل في مصطلحات الطب.

على الطبيب المتكلم ان يقول موضحاً:

«الحجاب الحاجز عضلة رقيقة تؤلف ارضية الصدر في قاعدة الرئتين» ويتابع مطمئناً، لأنه اوضح للمستمعين معنى الحجاب الحاجز.

قال أرسطو: «فكر كما يفكر الرجل المجرب العالم، ولكن تكلم كما يتكلم الرجل العادي».

فلا تستعمل ابداً مصطلحاً تقنياً فنياً الا متى شرحت معناه.

خامساً/ استعمل المعينات النظرية

الاعصاب التي تربط العين بالدماغ اكثر عدة مرات من تلك التي تربط الأذن بالدماغ. ويؤكد لنا العلم ان انتباهنا البصري يتجاوز كثيراً انتباهنا السمعي. وان الايحاء البصري اعظم من الايحاء السمعي.

ويقول المثل الياباني في هذا المعنى:

«الرؤية خير مئة مرة من الاستماع».

ولا يعتمد الانسان على الكلام وحده ليبلغ ويفهم ويسترعي الانتباه. يجب ان يكون لكلامه ملحق دراماتيكي. والصور هي أفضل ما يزود به المتكلم المستمع، فهي تبين الصواب من الخطأ. قدم الصور واربط بينها بالكلام. (تستطيع ان تعرض الصورة وكذلك الشرح).

واذا استعنت بالشيء مثلاً، اتبع الارشادات التالية في عرضك له فتضمن الانتباه الكبير يبديه المستمعون والنظارة.

١ - لا تظهر الشيء قبل مباشرتك في استعماله.

٢ - استعمل شيئاً كبيراً ليستطيع الجميع رؤيته. فبالطبع لا

يتعلم الانسان من شيء لا يراه.
٣. لا تمرر الشيء بين الناس اثناء انصرافك الى الكلام. فهذا من شأنه ان يخلق المنافسة بين الكلام والشيء.
٤. ارفعه بيدك ليراه الجميع.
٥. لا تشخص اليه وانت تتكلم، فانت تحاول الوصول الى قلوب المستمعين، لا الى قلب الشيء.
٧. متى انتهيت منه ضعه في مكان لا يرى فيه.
٨. اذا الشيء مثل الغموض، فضعه قريباً منك، على مائدة مثلا، وغطه، اشر اليه بعبارات تثير الفضول وترغب في رؤيته. ولكن لا تقل ما هو قبل ان تحسر الغطاء عنه.

ومن العبارات التي حفرت في ذاكرتي، كلام قاله رئيس عظيم في معرض حديثه عن الفهم وعدم الفهم:

«ابي كان رجلا واسع الاطلاع ناشط الفكر. تعلمت منه افضل الامور، كان لا يطيق الابهام. وكنت دائماً أريه ما اكتبه قبل أن اقوله امام الناس، فيقرؤه ويبدي ملاحظاته، وكلها تنصب على الفهم والافهام».

كلام الأريب يقنع

ثلة من الرجال والنساء، وجدنا انفسنا فجأة في يوم من الأيام وسط زوبعة هائلة، ليست زوبعة جوية، ولكن ما يليها. زوبعة رجل اسمه موريس غولدبلات. واليك وصف احدنا لها:

كنا جالسين الى مائدة الطعام في فندق. وكان الرجل معنا، وهو المشهور بفصاحته وقدرته العظيمة في الكلام، وإحكامه طوق الإقناع والافحام. ورمقناه بعيون متشوفة حين نهض واستهل الكلام.

بدأ بهدوء - رجل مرح بسام الثغر في وسط العمر. شكر لنا دعوتنا له. وابدى رغبته في التحدث عن أمر ذي بال، وتمنى علينا ان نصفح عنه اذا كان في حديثه ما يزعج ويكدر.

ثم كالريح الصرصر العاتية قرع عظمنا! لم يرفع صوته، إلا اني شعرت بهذا الصوت يهوي هوياً على سمعي.

قال: «انظروا حولكم والى جهتيكم. اتدرون كم منكم سيقتله السرطان؟ واحد من كل أربعة يقتله! واحد من كل أربعة!»

وصمت.. وأشرق وجهه، ثم أردف:

«حقيقة ثابتة وحشية، ولكنها لن تطول كحقيقة وكواقع.. فالجهود تبذل والمساعي لن يتكأدها عائق، وعاجلاً او آجلاً يتوصلون الى اكتشاف العلاج الشافي».

وبعد ان قلب طرفه فينا، استتلى:

«أتريدون ان تساعدوا في هذا التقدم الحثيث؟»

من رفض؟ وهل في وسع احد ان يرفض؟ أن يقول لا؟ في ذهن كل منا انطبعت في لمح البصر كلمة «نعم».

كسبنا، جعلنا نرغب في العمل المبـرور الذي دعا إليه! ببراعة جذبنا الى رأيه. فهو ما كاد ينبس بالحرف الاول حتى التأم الانصات. ولما استصرخنا لبينا كلنا وكأن العبء فعلا ارتفع عن كواهلنا.

وبهذه الطريقة جمع الرجل مليون دولار حولها الى برامج البحوث السرطانية، لتساهم في التخفيف عن المبتلين بالداء الوبيل!

الاخلاص والتفاني والحماسة - كتلة متجمعة من التصميم جمعت المئات من الناس في مجالات اجتماعية متعددة.

أولاً/ إكسب الثقة باستحقاقها

الخطيب من يكون ذا لبّ وافكار، ومهارة في نثّ الكلام.. واخلاص.. وخلق حميد. والخلق لا ضهي له في كسب شعور الناس وعواطفهم.

ومتى كانت الغاية اقناع المستمعين، لا غنى لنا عن عرض آرائنا وبسطها بالحماسة الباطنة النابعة من الاقتناع الكامل. اذ يجب ان نكون مقتنعين قبل ان نكون مقنعين.

ثانياً/ إظفر بنعم

المتكلم البارع يفوز بسلسلة من «نعم» في مستهل حديثه. بذلك يحرك العوامل السيكولوجية في اتجاهه.

الطابع السيكولوجي واضح هنا. فعندما يقول الانسان «لا»، يكون اكثر من مجرد الناطق بكلمة من حرفين، فهو في جميع عناصره يأخذ موقف الرفض. هو في جميع هذه العناصر يقف موقف المناوىء للقبول.

بينما من ناحية ثانية الرجل الذي يقول «نعم» تسكن فيه جميع مستحثات الانكماش، وتتحرك عناصره في حركة تقدمية متقبله، متجاوبة.

لهذا، متى كثرت «نعم»، ارتفعت نسبة بلوغ الأرب.

اسلوب نعم هين، ومع ذلك لكم أهمل جانبه. ويتراءى لي ان الناس مفتونون بإزعاج الغير، وإثارة غيرتهم.. فماذا يتوقعون من المجابهة العدائية غير المواقف السلبية؟

هم - هؤلاء - ولا غرو سخفاء مأفونون، لا يفهمون شيئاً من علم النفس، وابعد ما يكون عن المعالجة الاريبية!

إنهم اغبياء سيكولوجياً!

إجعل الطالب يقل «لا» في البدء، او الزبون، او الطفل، او الزوج، او الزوجة، ولن يتسنى لك حتى لو ملكت حكمة الملائكة تحويل السلبية الى إيجابية.

كيف ينال الانسان هذه النعم في مستهل حديثه؟ الأمر هين. قال لنكولن: «طريقتي في بدء الجدال والفوز فيه هي بإيجاد

قاعدة اتفاق مشتركة ».

حتى وهو يكافح لإلغاء نظام العبيد الذي كان معمولاً به، كان يكسب تأييد مناوئيه في الدقائق الأولى. ومن ثم يبدأ في استدراجهم شيئاً فشيئاً، ولا يلبث ان يضعهم في « زريبته ».

ايختلف اثنان على ان المتكلم المثير للجدل مع المستمعين يكون عاملاً على إثارة عنادهم، ووضعهم في موقع الدفاع، ومبعداً بذلك كل امل في تغيير رأيهم وفكرهم وموقفهم؟ وهل من المعقول ان يبدأ بقوله: « سأثبت كيت وكيت! » افلا يعتبر المستمع هذا الكلام تحدياً ويقول في سره: «أنا ما تبلغه طاقتك! »

اليس من الأفضل ان يبدأ بالتشديد على أمر يوافق هو عليه ويوافق الجميع عليه؟ ثم يبرز سؤالاً يود الجميع لو اجابوا عليه؟ ثم متى تم له ما اراد يجب ان يصحب السامعين معه للبحث كجماعة عن الجواب. واثناء البحث اعرض الحقائق بوضوح تام فيقبلون استنتاجك كما لو كان استنتاجهم. ولا شك ان افضل المجادلات هي التي تلبس لبوس التفسير والشرح.

* * *

أحياناً نبدل افكارنا ومواقفنا دونما ضغط او جيشان عاطفة. بيد اننا نقاوم بعنف اذا قيل لنا بأننا مخطئون. فنحن لا نشعر ابداً بتكون آرائنا، ومع ذلك نتمسك بها بكل شدة إذا ظننا ان احداً يزمع ان يحرمنا من صحبتها. لأن الآراء بحد ذاتها لا تهمنا بقدر ما يهمنا احترام الذات. فكلمة «لي» الصغيرة اهم كلمة في العلاقات بين الناس. واذا قال احدهم ان

ساعتك مخطئة، او ان سيارتك بطيئة تشعر بالامتعاض. هكذا جبلنا، نتشبث بأوهى الاسباب لاثبات صلاحية وسلامة ما تملكه «لي»، والنتيجة ان جهودنا كلها نبددها على البحث عن الوسائل التي تمكننا من الاستمرار في تفضيل امور «لي» مهما كانت النتائج.

ثالثاً/ تكلم بحماسة معدية

الآراء المتناقضة لا تبرز في عقل المستمع متى تقدم المتكلم بشعور صادق وحماسة تسري عدواها. وأقول ذلك لأن الحماسة تعدي فعلاً.

فهي تلقي جانباً بجميع الآراء السلبية والمناقضة. وتذكر، متى كنت معولاً على الإقناع، فخير لك ان تشعل العواطف من ان تثير الافكار. فالشعور اشد قوة من الآراء الباردة. ولكي تستطيع اثارة المشاعر يجب ان تكون عظيم الحماسة والغيرة. وبغض النظر عن اللوذعية والعبقرية فلا تنجح الا متى تميزت بالاخلاص. فلتدخل في الرُوع فكرة يجب ان تدخل الفكرة الى قلبك اولا.

رابعاً/ اظهر الاحترام والاعزاز

الشخصية الانسانية تطلب الحب، وتطالب بالاحترام. وفي قرارة كل كائن من ابناء البشر اعتقاد باطني بان له قيمة، بأن له اهمية، بأن له كرامة. فاجرح هذا الشعور تخسر الشخص الى الأبد. وهكذا متى احببت شخصاً واحترمته، فانت بذلك تبنيه، ومقابل ذلك يشعر هو نحوك بالحب والاحترام.

كنت أساجل فناناً الحديث يوماً، فسألني فجأة:

«الا تشعر بالتوتر قبيل القائك الخطاب؟»

«أجل، اشعر بالتوتر قبل وقوفي امام الجمهور. فانا احترمهم احتراماً عظيماً، ولذلك فان المسؤولية التي اشعر بها جسيمة توتر اعصابي. وانت؟ الا تخاف وتتهيب وانت تؤدي؟»

فضحك واجاب: «كلا، لماذا اهاب وانفعل؟ الجمهور، كل جمهور يغرف من اقل شيء تعطيه إياه. انه مؤلف من ارقام مغفلة!»

«لا أقرك ولا أجاريك. هم القضاة والحكام، واني لاحترمهم!»

موقف الفنان هذا طوح به من قمة مجده، فانحط من عليائه وتمرغ في الرغام.

فاعط الناس اداً بضعة من نفسك.. من عاطفتك من شعور الاحترام والتقدير!

خامساً/ ابدأ بصداقة الناس

كفر احدهم فشكك بوجود الله، وتحدى «وليم بالي» مطالباً إياه بتغيير رأيه إن استطاع. وبهدوء اخرج «بالي» ساعته وفتحها وهو يقول:

«إذا زعمت بان هذه الأدوات الدقيقة صنعت نفسها بنفسها وتجمعت ساعة، واعطت صاحبها الوقت، اما كنت تصمني بالَعته؟ طبعاً كنت ستحقرني.. ولكن ارفع رأسك الى السماء وانظر الى النجوم، كل منها له مدار ودور.. الارض والكواكب حول الشمس، والمجموعة كلها تقطع معاً في اليوم مليون ميل،

وكل نجم شمس اخرى مع مجموعتها من الكواكب تسبح في الفضاء على غرار نظامنا الشمسي. ولا يحدث تصادم بينها، ولا يقع اختلاط ولا فوضى. كل شيء يسير بنظام دقيق، كل شيء تسيره قوة عظمى. فهل من الاسهل ان تعتقد بأنها هكذا وجدت تلقائياً، او بأنها وجدت بقدرة قادر؟ »

فلو أجابه بفظاظة، لو عيره، وشتمه، أما كان سيحدث بينهما شجار لا يعلم الا الله نتيجته؟ اجل، بل كان سيحدث ما هو أسوأ، فالانسان مطبوع على نصرة آرائه ومبادئه بكل ما أوتيه من قوة، وإلا تعرضت كبرياؤه للمذلة.

ولكن « بالي » الحصيف أتاه من ناحية اخرى، فندّ زعمه بضرب المثل، قال له بطريق غير مباشر ان خطأه واضح وضوح النهار، لأن لكل شيء خالقاً.. للساعة خالق هو الانسان، وللانسان والكون خالق هو الله عزّ وعلا.

ولم تضمحل الصداقة بين الرجلين، ظلاّ على وداد، وفكر الرجل بكفره، وجاء يوماً الى « بالي » معلناً له عن خطأه، مبشراً اياه بأن الله خلق السماء والارض وكل ما في السماء وعلى الأرض.

انت تختلط بالناس كل يوم - بعشرات منهم ربما - أفلا تسعى دائماً الى توطيد الصلات بينك وبينهم؟ فكيف تحقق هذا؟ بالايناس؟ اذن انت نادر المثال!

هل تضيق شقة الخلاف بينك وبين صديق او عميل؟ وهل الخلاف هوة سحيقة كما يبدو، او حفرة تردم بقبضة تراب؟

ان الخلاف في اغلب الاحيان ينبعث من تشبث برأي أو فكرة. وهو اذا قيس بنواحي الاتفاق تضاءل وتضاول واختفى

عن العيان!

ولكن ليتنا نرى هذا دائماً، ليتنا ندركه دائماً.. ولا شك ان اغفالنا عن هذه الحقيقة مرده الى ضيق ذرعنا وتقطع حبل صبرنا!

الكلام المرتجل

قبل بضعة اشهر التقت طائفة من علماء الدواء ورجال الحكم في قاعة المختبرات الجديدة التي انشأتها مؤسسة كبيرة. وتعاقب عدد من المساعدين على الكلام مبينين روائع الجهود التي بذلتها الشركة في هذا الحقل، فهم يصنعون امصالاً جديدة، ومسكنات جديدة، وعقاقير قاتلة للجراثيم جديدة، ويجربونها على الحيوان قبل ان يطرحوها لاستعمال الجماهير.

«والتفت موظف حكومي كبير الى رئيس الابحاث قائلا:

«رجالك في الحقيقة كفوا ووفوا، ولكنك لم تتكلم، فلماذا؟ »

«أتكلم؟ مع قدمي لا مع الناس! »

بعد قليل باغته رئيس مجلس الادارة بقوله:

«لم نسمع كلام رئيس الابحاث. قال لي بأنه لا يحب المواقف الخطابية، إلا اني سأرجو منه ان يسمعنا شيئاً من آرائه! »

حالة يرثى لها! ولهفت نفس الرجل. ولكنه وقف مكرهاً وقال بعد الجهد الجهيد بضع جمل. ثم اعتذر عن عدم الاطالة.

رجل لا يشق له غبار في حقله، بدا متلعثماً، مرتبكاً،

متلجلجاً لا يستطيع ان يخرج الكلام.

ولم يكن هذا العجز الفاضح لائقاً. كان في مقدوره ان يرتجل كلمة مناسبة، لو انه قرر ان يتعلم اصول الارتجال. ولا يتطلب هذا الا رفضاً من النفس لروح الهزيمة في البدء، ثم شيئاً فشيئاً يتعلم كيف يبعد عنه الربكة واللجلجة.

قد تقول: «أصبح قادراً ان أنا كتبت الكلمة وأعددتها مسبقاً. ولكنني متى دعيت فجأة يفتنني الوضع ويتوقف عقلي عن التفكير!»

إلا أن هذا الكلام لا معتمد عليه. وهو حجة مرفوضة في عصرنا الذي يضيق بالخائفين الضائعين. والكلام له فروع عديدة، به تقنع، وبه تبيع، وبه تشتري.. الخ. واهم شيء كما قلت هو ان تعقد العزم وتباشر في تعلم ما يمكنك من المنطق، لست في حاجة الى البلاغة، يكفيك ان تخاطب الناس بهدوء مستنيراً بالآراء التي مرت، والتي تقرأها في الصفحات التالية.

اولاً/ تمرن على الكلام المرتجل

أي رجل عادي الذكاء، متوسط المواهب، حائز على الارادة يستطيع انه يرتجل كلمة يكون لها تأثير إيجابيّ.

وهناك أساليب عدة تقوي بها مقدرتك على التعبير عن نفسك متى احوجك الأمر. من هذه الاساليب حيلة طريفة عمد اليها شارلي شابلن وماري بيكفورد ودوغلاس فيربانكس الذين طبق صيتهم الخافقين.

كان الواحد منهم يكتب على قصاصات عدة مواضيع ويطويها. ويضع الثلاثة هذه القصاصات في اناء، ثم يسحب الاول

ورقة ويفتحها ويتكلم دقيقة عن الموضوع المكتوب فيها. ولم يكتبوا موضوعاً واحداً مرتينّ متواليتين، أي أن المواضيع كانت تتنوع وتتشعب وتكون جديدة في كل اجتماع.

بهذه الطريقة أضافوا الى معلوماتهم أبعاداً جديدة.

وثمة اسلوب آخر لا يقل في فوائده عن هذا الاسلوب، وقد اتبعته في صفوفي، كنت اطلب من رجل ان يبدأ قصة، فيقول مثلاً:

«وانا محلق بالهليكوبتر فوق المدينة إذ اقترب مني فجأة صحن طائر، فخفت وبدأت الهبوط، الا ان الصحن الطائر فتح النار عليّ... ».

متى وصل الى هذا الحد اسكته واطلب من غيره ان يكمل القصة، فيضطر الى الارتجال فضلاً عن الابتكار.

وهذه طريقة تقوي الملكة، وتنمي المقدرة، وتجعل الانسان يفكر بسرعة ببقية القصة التي يترجمها الى كلام مرتجل.

ثانياً/ كن مستعداً ذهنياً للارتجال

متى اضطررت الى الارتجال يجب ان تواجه الوضع باختيار الموضوع، وافضل وسيلة هي الاستعداد والاعداد. قد تكون مشتركاً في اجتماع عمل، ففكر مقدماً بما يمكنك ان تتكلم فيه ان دعيت الى القاء كلمة ما. وكيّف نفسك ذهنياً على الارتجال في كل مناسبة طارئة.

وكما يستعد ملاح الطائرة الى كل طارىء، ويتصرف برباطة جأش متى وقع الطارىء هكذا ينبغي لك ان تفعل، فتستعد لمواجهة المشاكل متى ثارت. ومتى اعددت نفسك للكلام المرتجل،

لا تكون في الحقيقة مرتجلاً، بل متكلماً بعد استعداد شامل.

ومتى عرفت الموضوع يبقى عليك التنظيم، نظم كلامك ليلائم الوضع والحالة. اياك والاعتذار متعللاً بضيق الوقت، او عدم الاستعداد، خضْ في موضوعك غير هياب.

ثالثاً/ اضرب المثل فوراً

لماذا؟ لأسباب ثلاثة. الاول: تحرر نفسك فوراً من ضرورة اجهاد الفكر في الجملة التالية، لان التجارب تتوارد ذكرياتها بسرعة حتى في الحديث المرتجل، والكثير منها يصلح مادة كلامية طلية..

الثاني: تنساق مع الكلام بسرعة، وتتغلب على الحرج، فلا تتهور ولا تنبهت، فالمثل يتيح لك المجال.

الثالث: بالمثل يتطوع الانتباه لدى الجميع، فيصغون بآذان مرهفة. انه - أي المثل على حادثة ما - نار متقدة تلهب المشاعر والأحاسيس.

ومتى أعاروك آذاناً واعية تشعر بالطمأنينة والثقة فينساب الكلام من شفتيك بيسر.. ولا عجب في ذلك لان الاتصال بينك وبينهم قد تم بنجاح.

لهذا ألح عليك ان تستهل الحديث بمثل.

رابعاً/ تكلم بحيوية وقوة

كما رددنا مراراً، اذا تكلمت بقوة تصبح لحيويتك الظاهرة، فاعلية كبيرة. أما لاحظت مرة رجلاً يبدأ في الحركات فور خوضه الكلام؟ فهو لا يلبث ان يسيل فمه بالكلام، ويكون الكلام مفعماً بالحياة.. ويصغي الناس باهتمام واقبال. ان الصلة

بين النشاط الجسمي والعقل وثيقة ومتينة. ونحن لهذا نستعمل الكلام نفسه في وصف عمل يدوي وعقلي. نقول مثلاً، «تشبث بالفكر»، ومتى اشعلنا نشاط الجسم يبدأ العقل في الإداء في خطى متتابعة. فالْق بنفسك في حديثك لتنجح في الكلام المرتجل.

خامساً/ هنا والآن

رب صدفة خير من ميعاد.. يطالبونك فجأة بإبداء الرأي. وتتجه الأنظار اليك، ويقدمك رجل بوصفك الخطيب التالي.

وتتخبط ربما، كما يتخبط حصان مزؤود في غابة. فاذا حدث هذا حافظ على هدوئك.. وتكلم اول الأمر عن الموجودين، أو عن افراد معينين منهم. فالانسانْ يحب نفسه، ويحب ان يسمع عن نفسه.

استمد اذن المادة من المستمعين - من وجودهم. تكلم عنهم وعن نشاطهم وجهودهم. تكلم عن المساعدات التي يسدونها. واضرب المثل.

ثم انثن الى المناسبة، سبب الاجتماع، ومراميه واهدافه.

سادساً/ لا تتكلم مرتجلاً، ارتجل الكلام

الفرق بيّن. لا تتخبط بلا غاية او هدف. لا تتعلق بخيوط العنكبوت. ركز وجمّع حول فكرة قد تكون الموضوع الذي يتناوله حديثك. ومرة ثانية اذا فاضت حماستك يكون الارتجال اعظم الف مرة من الاعداد والاستعداد.

في اي موقف، في اي وضع تكون انت الرابح متى تكلمت متسلحاً بالنصائح والتوجيهات الآنفة، ومع مضي الايام تكتشف

ان ما بدأت فيه غير ما انتهيت اليه. ويصبح ارتجالك امام الجماعة كارتجالك امام فرد في غرفة استقبال.

تذكير المرتجل المعدّ والمرتجل العفوي

- كلمة استحثاث
- مثل من صميم حياتك
- بناء المثل على تجربة شخصية فردة
- إبدأ حديثك بتفاصيل المثل
- اكثر التفاصيل في مثلك
- عش التجربة وانت تسردها
- بين المطلب - ما تريد ان يفعلوه
- أوجز المطلب وحدده
- هوّن لتمكنهم
- شدّد على المطلب
- بيّن السبب او الفائدة
- تأكد من الصلة بين السبب والمثل
- وكّد على سبب واحد
- تكلم لتتنبىء
- احصر الموضوع في نطاق الوقت
- ليكن السياق متعاقباً

- عدد وصنف النقاط
- قارن المألوف بغير المألوف
- حول الواقع الى صورة
- تجنب المصطلحات التقنية
- إستعمل المعينات النظرية
- كلام الأريب يقنع
- إكسب الثقة باستحقاقها
- إظفر بِنعم
- تكلم بحماسة معدية
- اظهر الاحترام والاعزاز
- ابدأ بصداقة وإيناس
- الكلام المرتجل
- تمرن على الكلام المرتجل
- كن مستعداً للارتجال
- اضرب المثل فوراً
- تكلم بجديـة وقوة
- هنا والآن
- لا تتكلم مرتجلاً، ارتجل الكلام.

* * *

القسم الرابع
فن التواصل

تكرار التشديد على مبادىء الكلام النافذ.

وقد برز هذا في كلام سابق.

التعبير حصيلة اكتساب الحق والرغبة في مشاركة المستمعين في تلقي الرسالة.

بهذه الطريقة فقط، يكون التبليغ والتبلغ عفوياً وطبيعياً.

إلقاء الكلام

هل تصدق؟ أربــع طرق لا غير تصلنا بالدنيا. وهذه الطرق الأربع تقومنا وتصنفنا: ماذا نفعل.. كيف نبدو.. ماذا نقول.. كيف نقول!

وسنبحث في الطريقة الرابعة: كيف نقول؟

يوم بدأت اعلم دروس الكلام، انفقت الوقت الطويل على التمارين لتحسين الرنين الصوتي، وزيادة مداه. ولكنني ادركت خطأي بعد وقت قصير وقنعت بالصوت كما خلق لصاحبه. وحمدت ربي على نجاتي من. ورطة القيت نفسي فيها دون تبصر. وانكببت من بعد على تحقيق الاهداف الاساسية، احاول بما أوتيت من مقدرة وعلم ان احرر الشخص من موانعه، وما يعانيه من تردد واحجام. واحرزت احسن النتائج واشهى الثمرات.

اولاً/ اقتحم قشرة الوعي الذاتي

في دروسي بذلت أقصى ما في طوقي لتحرير الكبار من مشاعر التوتر العصبي. وقد توسلت الى الطلبة ان يخرجوا من قوقعاتهم، ليروا ما تقدمه الدنيا لهم من ودّ وترحيب. وافرغت

وسعي في هذه المحاولات عملاً بقول المارشال فوش عن فن الحرب: «انها في فكرتها هينه ولكن في تنفيذها صعبة كل الصعوبة».

والمشكلة الاولى هو التخشب البدني والعقلي. وهو عبارة عن تصلب او تحجر يتزايد مع نمو الانسان.

وليس من السهل ان تبدو طبيعياً متى واجهت جماعة من الناس، والممثلون يعرفون هذا. وانت طفل قد تعتلي منصة وتكالم رهطاً، ولكن متى غدوت في سن كبيرة، ماذا يجري متى علوت منصة وبدأت في الكلام؟ هل تستبقي تلك الطبيعية اللاواعية التي كانت فيك وانت طفل؟ ربما، ولكن الارجح ان تتخشب وتتصلب، وتتقلص في قوقعتك كالسلحفاة.

والتدريب على التخلص من هذه العقدة لا يكون باضافة صفات جديدة بقدر ما يكون بإزالة العوائق من طريق التكلم بصورة طبيعية.

مئات المرات توسلت إليهم ان يتكلموا كما يتكلم انسان من البشر.

مئات المرات عدت الى بيتي منهوكاً مستنزفاً لما بذلته من جهود مضنية معهم وانا احاول تدريبهم على التكلم بأسلوب طبيعي.

ولكن العوض لي عن معاناتي ومقاساتي كان بلوغي الارب في النهاية، ورؤيتي لكثير منهم يرتاشون ويطيرون.

ثانياً/ لا تقلد، كن ذاتك

نعجب بالمتكلم الذي لا يهاب الادلاء بذات نفسه، أو مخاطبة الناس بأسلوبه الخلاق الفريد.

بعد الحرب العالمية الأولى التقيت اخوين في لندن، كانا قد طارا من لندن الى استراليا وفازا بجائزة قدرها خمسون الف دولار. وقد ساعدتهما على كتابة كلمة يلقيانها ومرنتهما على إلقائها. وكان الواحد منهما يلقيها مرتين كل يوم وعلى مدى أربعة اشهر - واحد قبل الظهر وواحد بعد الظهر.

احرز الاثنان نفس الخبرة ونفس التجربة. لم يفارق الواحد الآخر في الطائرة ولا في اي مكان ثان اثناء الرحلة التي قطعا فيها مسافة تعادل نصف محيط الارض. ورغم ذلك فكل تكلم بطريقة واسلوب مختلفين.

ومن البديهي القول بأنه الى جانب الكلام هناك شيء آخر أهم وأخطر هي النكهة! نكهة الالقاء، وليس المهم ما تقول بل الأهم هو كيف تقول.

وقلما تجد رجلاً يتكلم ويعبر كما تتكلم انت وتعبر متى كنت تتكلم على سجيتك، بكلام آخر لكل انسان فرديته وذاتيته. وهذه الفردية اعظم قنية لديك، فتمسك بها، لا تقبل عنها بديلاً.

ثالثاً/ تكالم مع الجمهور

الجمهور في هذا العصر سواء كان عشرة من رجال العمل والمال او الفاً من المتوافدين لسماع كلام خطيب، يجب ان يخاطبهم المتكلم بنفس الاسلوب، ولكن بقوة وحمية. ولكي يبدو طبيعياً يترتب عليه ان يظهر المزيد من الحماسة متى كلم جماعة، ليبدو كالتمثال المرتفع «بطلاً» مملوءاً بالحياة للرجل الناظر من الأرض.

وإذا وجد الرجل نفسه يتكلم بتكلف، فليتوقف وهلة ويقول لنفسه زاجراً: «ويلك! ماذا انتابك؟ استيقظ يا رجل، كن انساناً!» ثم اختر شخصاً ما من المجتمعين، شخصاً منصتاً متنبهاً ووجه كلامك اليه، انس ان في الجمع انساناً غيره. حدثه، كالمه، تصور انه طرح عليك سؤالاً، وانك تجيب على سؤاله، وان لا احد سواك يستطيع ان يجيب.

وتستطيع ان تسأل وتجيب. مثلاً في وسط الحديث، قل: «تسأل عن الدليل والبرهان، عندي الدليل والبرهان، وهذا هو...» ثم ابدأ باعطاء الجواب. وهذا يقضي على رتابة الكلام، ويجعله طلياً.

رابعاً/ ضع قلبك في حديثك

الاخلاص والحماسة يساعدانك. متى كان الرجل واقعاً تحت تأثير مشاعره، تطفو ذاته الحقيقية الى السطح فتتساقط الحواجز، وتحرق نار عواطفه جميع العقبات، فيتكلم عفوياً، ويتصرف عفوياً.. ويكون طبيعياً في كلامه وتصرفه.

واكرر في هذا المجال: «ضع قلبك في حديثك!»

لن انسى ما حييت كلاماً سمعته:

«كلكم سمعتم عن رجال الايمان، ولن احاول ان اصف لكم الايمان، فلكل ميدان فرسان، أما أنا فهدفي مساعدتكم على التمسك بالإيمان!»

وتبع ذلك خوضه في حديث جميل عن الحقائق غير المرئية التي هي الابدية والخلود..

قلبه كان في عمله، والقاؤه كان فعالاً نافذاً، لأنه أرساه

على الجمال المشرق من حياته الباطنة.

قلبه كان في عمله. هذا هو السر. ومع ذلك، فالعبارة غامضة بعض الشيء، وبلا حدود. فالانسان على العموم يطلب الامور الواضحة، الأكيدة، التي يلمسها لمس اليد.

هذا ما يطلبه، وهذا ما أحب أن اقدمه. ويكون ما أقدمه سهلاً عليه وسهلاً عليّ.

رب عالم لا يشق له غبار في تدبيج الخطب، يسقط في فشل ذريع كخطيب، لانه عاجز عن ايصال درره الى فهم الناس، عاجز عن الباسها الثوب الملفت للانظار والافكار.. وكانوا يسمونه في مجلس العموم: «جرس العشاء» فهو لا يكاد يقف ليتكلم حتى يبدأ الاعضاء في النحنحه والسعال والتململ!

فقدم اذن جواهر كلامك في قالب جذاب نافذ فعّال لتتقي النحنحة والسعال والتضجر!

تذكير

- فن التواصل
- إلقاء الكلام
- إقتحم قشرة الوعي الذاتي
- لا تقلد، كن ذاتك
- تكالم مع الجمهور
- ضع قلبك في حديثك.

القسم الخامس
التحدي والكلام الفعّال

التحدي قائم في كل يوم سواء كان الحديث خاصاً او عاماً، وسواء كان موجهاً لفرد او لجماعة.

ما قل ودلّ من الكلام، وما طال وتفرع.

ما تقدم به خطيباً، وما تتطرق فيه الى ابحاث يستوجب التنظيم والتسلسل.

مبادىء حسن الكلام تصلح لكل حديث يخوضه الانسان.

تقديم المتكلم وقبول الجوائز

قد يطلب إليك تقديم خطيب او القاء محاضرة تبلغ بها، أو تعلّم، أو ترفه، أو تقنع، أو تستحث.

ربما أنت رئيس نادٍ أدبي، أو علمي، أو صناعي، أو عضو عامل في هذا النادي أو ذاك، ويتوجب عليك ان تقدم الخطيب في حفلة رسمية.

ربما انت مدعو الى مخاطبة طائفة من الباعة والوكلاء، والتحدث إليهم في شؤون البيع وواجبات الوكيل.

ربما، ربما.. ولكن الأمر المهم هو ان تؤدي ما يناط بك على اكمل وجه.

كان جون براون، الكاتب والمحاضر الذي كان لكلامه اعظم الاثر في قلوب الملايين، يتكلم ذات ليلة مع الرجل المختار لتقديمه الى الجمهور، قال:

«لا تفكر بوجل فيما تزمع ان تقول».

فأجابه الرجل: «لا تكترث، لا أومن بالاعداد والتحضير، وكتابة ما اريد ان اقول.. كلا، لا اكتب الكلمة، فالكلمة

المكتوبة تفقد وهجها وحرارتها ورونقها.. واني يا صاح انتظر الالهام متى تكلمت، ولم يخيب الالهام رجائي قط!»

هذه الكلمات الواثقة جعلت براون ينتظر بشوق كلمة تعريف رائعة.. بيد ان الرجل حينما وقف ليتكلم، جاء حديثه على هذه الصورة الفظيعة التي سحقت كل رجاء وأمل:

أيها السادة، أعيروني اسماعكم. نبأ مزعج لكم ولي الليلة. تقنا الى سماع كلام يلقيه علينا السيد ماركوسون، ولكنه لم يستطع المجيء، فقد أصيب بوعكة طارئة. وطلبنا الى السيد «بلدريدج» ان يتكلم، ولكنه اعتذر، فلجأنا الى الدكتور لويد كادوغن، وهو الآخر اعتذر، ولهذا دعونا جون ميسون براون».

وعقب السيد براون على الكارثة حينما تذكرها بقوله:

«وأخيراً، نطق صديقي المستلهم باسمي الكامل!»

ترى ان الرجل الموقن من الالهام ارتكب غلطة لا يرتكبها أخرق. فتقديمه كان شر اساءة اصاب بها الخطيب والجمهور.

إن كلمة التعريف تستهدف التقريب وتوثيق الاواصر بين المتكلم والمستمع. والذي يقول ان واجب المعرف يقتصر على تقديم الخطيب باسمه لا يعرف من معاني التعريف الا الكلمة.

التعريف يراد منه كشف باطن الحقائق، حقائق المتكلم، وعرض لياقته بكلمات موجزة.

التعريف ترويج للموضوع المزمع بحثه، وتحديد لكفاءة المتكلم، هذا هو المراد، مقدمة عن المتكلم والكلام. فهل يستوفي التعريف هذه الشروط دائماً؟ كلا، أبداً، قلما يستوفيها.. فمعظم

كلمات التعريف مبتورة، خالية، الا من السفسطة واللغو

اولاً/ إستعد لما تزمع ان تقول

مع ان كلمة التعريف لا تستغرق اكثر من دقيقتين على أكثر تقدير، ولكنها تحتاج الى تحضير دقيق، وتخيّر وانتقاء.

تبدأ بجمع الحقائق. وتركز على ثلاث نقاط:

الموضوع الذي اختاره المتكلم

مؤهلاته في طرق الموضوع وبحثه

ثم اسمه وشخصه

واحياناً تبرز الحاجة الى توضيح نقطة رابعة:

لماذا الموضوع يهم الناس ويعنيهم ويفيدهم.

تأكد من معرفة عنوان الحديث، ومدى تعمق المحاضر فيه. وليس أسوأ من تطوع المعرف لانتقاد الموضوع او معارضته.

على كل، اهم شيء للمعرف ان يعرف مؤهلات الرجل. بيد ان الحقائق العديدة تحدث بلبلة فكرية، فاكتف اذن بالاهم، واحصر كلامك في اضيق نطاق.

لا تشت وتشرد.. لا تخض في حديث عن الفلسفة الاغريقية - موضوع المحاضرة - وتهمل امر الرجل الذي تعرف عنه.

حدثني يوماً ستيفن ليكوك الفكاهي الكندي المعروف عن حادثة طريفة ومؤسفة في آن واحد، قال:

«في اجتماع حاشد قدمني المعرف بهذه الكلمات: انتظرنا كلنا مجيء السيد ليرويد بلهفة وتشوق، وقد عرفناه من كتبه كصديق

عزيز، وفي الواقع لا أغالي ان قلت للسيد ليرويد بأن اسمه في مدينتنا كان دائماً كلمة يذكرها الناس في بيوتهم. واني بكل اعتزاز وسرور اقدم السيد ليرويد.

الغاية الاساسية المتوخاة من اعدادك لكلمة التعريف، هي اطلاع المستمعين على الحقائق عن المتكلم باقتضاب وتحديد، تنويراً لهم وتمهيداً لكلام المحاضر. والمعرف الذي يأتي بلا استعداد، أو باستعداد طفيف، يتكلم كلاماً غامضاً لا رواء فيه، مثل هذا:

«محاضرنا الليلة معروف في كل مكان كحجة في.. في موضوعه! ونحب كثيراً ان نسمع ما يقوله في هذا المجال، لأنه يأتي من.. من مسافة عظيمة. واني بقلب عامر بالانشراح والغبطة، اقدم لكم، مهلاً، أواه ها هو.. السيد بلانك!»

فاذا نحن كرسنا وقتاً قليلاً في الاستعداد استطعنا تجنب الانطباع الحزن الذي يخلفه التصرف الهزيل في المحاضر والجمهور.

ثانياً/ الموضوع.. الأهمية.. المتكلم

١. الموضوع: إبدأ التعريف بذكر عنوان المحاضرة.
٢. الأهمية: ابن جسراً بين الموضوع واهتمامات الحضور.
٣. المتكلم: اسرد كفاءاته ومؤهلاته. واخيراً عرّف عن اسمه الصحيح ولا تتلعثم تلعثم المشكك.

في هذه الوصفة مجال يتسع للخيال، فلا ينبغي ان يبتر التعريف. وهذا تعريف اتبع الوصفة وان لم يتسم بطابعها المحدد

او سمتها الموجهة:

« محاضرنا اختار موضوع - الهاتف في خدمتك. يتراءى لي ان إحدى احاجي الدنيا - مثل الحب - هي ماذا يقع عندما تطلب مخابرة؟ لماذا تحصل على رقم غلط؟ لماذا تأخذ الخط بسرعة من بلد بعيد، ولا تأخذه الا بعد جهد متى كان الرقم قريباً؟ لدى محدثنا الجواب، ولديه ايضاً لكل سؤال جواب عن اسرار الهاتف، فطوال عشرين عاماً دأب على معالجة امورٍ تتصل بالهاتف، فهو مدير في شركة الهاتف. وسيكلمنا عن الخدمات التي تبذلها شركته. فان كنتم تكنون الحب للشركة فانظروا اليه كقديس.. وان كنتم اصبتم بخيبة امل، فليكن محامي الدفاع.. سيداتي وسادتي اقدم لكم السيد جورج ولبوم ».

لاحظ كيف تمكن المعرف بلباقة وبراعة من استدراج الناس الى التفكير بالهاتف. وطرح الاسئلة، فأثار حب المعرفة، ثم اناط بالمحاضر مهمة تقديم الأجوبة، وأي اجوبة اخرى يرغب المستمعون في الحصول عليها.

لم يكتب التعريف او يحفظه، والا لاتضح هذا اثناء إلقاء الكلمة. وبالمناسبة يجب ان لا تحفظ كلمة التعريف عن ظهر قلب.

التعريف يجب ان يكون عفوياً، نابعاً من المناسبة، متخذاً لوناً خفيفاً فيه ظرف ورقة ومرح، وفيه ايضاً لعب بالألفاظ.

فيما يلي تعريف آخر لم يخرج عن نطاق الوصفة ببنودها، الا انه يتميز بالفردية الطليقة غير المقيدة بشرط او مبدأ.

« العلم اليوم.. موضوع خطيبنا. يذكرني هذا بقصة السيكوناثي المضطرب العقل الذي قاسى من هلوسة وجود قطة

في داخله. ووصف له الطبيب النفسي عملية جراحية. وعندما استفاق الرجل من الخدار، أروه قطة سوداء وبشروه بانفراج الغمة وزوال الكرب. ولكنه اجاب بأسف وحزن: كلا يا دكتور قطتي رمادية. هكذا العلم اليوم، تطلب قطة النبتونيوم، فيأتيك قطيع من قطط اليورانيوم.

«أول عالم نووي توسل وهو على فراش الموت ان يفسح في أجله قليلاً ليكتشف اسرار الكون، والآن العلماء يبرزون من الاسرار ما لم يحلم به الكون.

«ومحدثنا اليوم رجل متبحر متضلع. كان استاذاً في الجامعة، ومديراً لمعهد البحوث، وكاتباً واديباً.

«الّف الكتب العلمية والتقنية. آخرها كان كتاب العلم في خدمة دنيا الغد.

«واني لفخور بتقديم ضيفنا الكبير الدكتور جيرالد وانْد رئيس تحرير العلم المصور».

لا تطنب في الثناء ولا تبخس في الحق، كما بخس المعرف حق المتكلم حين قال:

«هذه اول محاضرة من محاضرات الشتاء. آخر سلسلة كما تعرفون لم تتسم بالنجاح. بل نحن في آخر الموسم كنا غير مستوفين ما احتواه البرنامج. اما هذه السنة فسنبدأ بتجربة جديدة، تجربة المواهب الابسط والأرخص.. واني اقدم لكم السيد ليكوك!»

ويعقب السيد ليكوك على الكلمة: «تصور شعوري وأنا أزحف امام الجمهور موسوماً بالمواهب الرخيصة!»

ثالثاً/ كن حماسياً

كن ودوداً وانت تعرف، وبدلا من الاعراب عن السرور العظيم، اظهر السرور العظيم. وان انت أوجزت لتصل الى النهاية فتذكر الاسم والمؤهلات، وسترى ان الشعور بالشوق قد بلغ اشده، وسيهتفون ويصفقون بحماسة متى بدأ الخطيب في كلامه.

وهذا الاستقبال الحار يساعد الخطيب على بذل اقصى الجهد في ارضاء المستمعين.

وقبل ان تذكر اسم الخطيب لا تنس الكلمات «تريث»، و «افصل»، و «فجر».

تريث.. اصمت لحظة قبل التلفظ بالاسم.
افصل.. فينة بين الاسم الاول واسم العائلة.
فجر.. قل الاسم بحماسة وقوة.

ومتى سميته لا تلتفت اليه، ارجوك، لا تلتفت. بل انظر الى الناس، ثم بعد ان تقول الاسم التفت اليه.

وقد رأيت اكثر من معرّف ينثني الى الخطيب، فيفسد بنظرة خاطفة ما اقامه من بنيان مرصوص في تعريفه. فهم متى التفتوا فكأنهم يقولون اسمه له فقط تاركين المستمعين وشأنهم، فلا يعرفون الاسم لأنهم لم يسمعوه!

رابعاً/ كن مخلصاً بحرارة

كن مخلصاً بشعورك وكلمتك. لا تستنكر او تنتقص ولو هازلاً. وإلا اساء الكثيرون الظن وشحن الجو بالدخان. كن مخلصاً بحرارة، لأنك تشترك في مناسبة اجتماعية تتطلب اعظم قدر من

البراعة والذكاء. قد تكون صديقاً للمحاضر، ولكنك لا تعرف احداً من المجتمعين، وكل اشارة عابرة ولو كانت بريئة تثير التساؤل وسوء الفهم.

خامساً/ كلمة تقديم الجائزة

مطالب الانسان كثيرة، فهو طموح. وأول هذه المطالب الاعتراف بفضله. انه شعور عام يختلج كل قلب، فكلنا نريد ان نتقدم في مجالي الحياة.. نريد ان يحترمنا الناس ويقدرونا.. نريد ان يعترف الناس بمساهماتنا وبراعاتنا وادائنا. والجائزة التي يقرر تقديمها الى رجل اعترافاً بفضل او موهبة او عبقرية ترفع من معنوياتنا وتثبت لنا ان المجتمع لا يغمط حقاً ولا ينكر عملاً جليلاً يقوم به انسان.

«اريد ان اكون احداً!!».

وعندما نلقي كلمة تقديم الجائزة، نكون معترفين له بأنه شيء، فهو نجح في جهد بذله واستحق التكريم. وما نقوله يجب ان يكون موجزاً وجامعاً في آن واحد، وبعبارات مختارة.

١. اوضح سبب تقديم الجائزة

٢. اوضح علاقة المجتمع بالعمل الذي انجزه المحتفى به.

٣. اعترف بفضل المحتفى به.

٤. هنيء المحتفى به واعرب عن شكر المجتمع له. وتقديره لما أداه وانجزه.

ولا ينبغي لك ان تغالي في ذكر الهدية وقيمتها المادية واهميتها. فهي كما يخلق بك ان تقول التعبير الصادق عن مشاعر الصداقة التي تخالج صدور الجهة او الجهات التي قدمتها.

سادساً/ اشكر بصدق وإخلاص

كلمة يجب ان تكون قصيرة لا تتعدى العبارات العشر. ورغم هذا يليق بالمحتفى به ان يستعد لها.

ولا تكفي تلك المقتطفات من الكلمات التي ننطق بها كل يوم لا يكفي: «شكراً لكم.. اعظم يوم من أيام حياتي.. اعظم هدية نلتها في حياتي.. ». لا يكفي هذا ولا يفي.. ويصدم الجمهور المستمع، فينظر الناس غير مصدقين».

«أهذا هو العظيم وقد الجم لسانه؟»

فأولى بك اذن ان:

١. تهتف بكلمة شكر دافئة منبعثة من الاعماق
٢. تعترف بفضل الغير في ما انجزته
٣. تشرح قيمة الهدية نفسياً ومعنوياً
٤. تنتهي بالاعراب ثانية عن الامتنان.

وكل كلام في محله، كل كلام لا يخرج عن الحقيقة يرضيك متى قلته ويرضي المستمعين، لأن الصدق مستحسن مرغوب في كل مناسبة اجتماعية، ومع جميع الفئات، اكانت علمية او ادبية.. طالبية او عمالية!

تنظيم الكلمة متى كانت طويلة

ليس من عاقل يباشر في تشييد دار بلا تخطيط وخريطة، فلماذا يقدم على الكلام دون أدنى تفكير بما يزمع ان يقول؟

الكلام رحلة مسببة لها غاية وهدف، وتحتاج الى رسم. والرجل الذي يبدأ من «لا مكان» لا يصل الى «مكان».

ليتني استطيع ان ارسم قول نابليون باحرف براقة على كل باب:

«فن الحرب علم لا ينجح شيء فيه لم تحسب حساباتته أو يسبقه تفكير».

وهذا القول ينطبق على الكلام. ولكن هل يدرك المتكلمون ويعتبرون؟ واذا ادركوا واقتنعوا، فهل يطبقونه ويعملون به؟ كلا، فكلام كثير القي على عواهنه دون تدبير وترتيب.. خبط عشواء، تسديد خاطىء شارد!

وليس للكلام الملقى أصول محددة، فالاعداد هو الأمر الصالح الوحيد، الا اننا نستطيع تبيان المراحل الثلاث للكلمة الطويلة: استرعاء الانتباه، هيكلية الكلمة، الخاتمة. ولكل من هذه المراحل أساليب يمكن اتباعها تحقيقاً للغاية المنشودة - أي، النجاح!

أولاً/ استرعاء الانتباه

سألت مرة رئيس جامعة عن الدرس الذي تعلمه كمحاضر ومتكلم، فأجاب بعد تفكير:

« ان اجتذب إلي العقول والقلوب من اول لحظة ».

هذا الرجل المحنك قال بكلمات معدودة ما يقوله رجل آخر في صفحة! اجتذاب العقول والقلوب حالاً، واسترعاء الانتباه، اي « دوزنة » المستمعين لضمان التجاوب.

ابدأ بمثل وقع

اشتهر «لويل توماس» في الدنيا كافة ببراعته في تحليل الانباء، والخطابة وانتاج الافلام. لويل هذا بدأ محاضرة عن لورنس في بلاد العرب بقوله:

« كنت في حارة النصارى في مدينة القدس. وفيما انا افتش وانظر الى السابلة اذ بي ارى رجلاً مشتملاً بثياب رجال الدين الشرقيين، وفي يده سبحة جميلة وعلى سيمائه مسحة الورع والتقى.. »

ولما وصل هذا الحد من الحديث دخل في صميم موضوعه. بدأ بقصة من ذكرياته وانطلق ممعناً في حديثه بعد ان استرعى الانتباه. الافتتاحية هامة جداً، وقلما تفشل في تحقيق الأرب. فهي تتحرك وتمشي، ويتبعها المستمعون، لأنهم يشعرون بالاندماج في الموقف، بانهم ينتمون الى المتكلم، ويتوقون الى معرفة المزيد مما في جعبته.

* * *

في إحدى محاضراتي المتكررة دأبت على استهلالها بهذه الكلمات:

« بعد تخرجي، كنت في يوم من الايام امشي الهوينا ليلاً، فلمحت رجلاً واقفاً على صندوق وهو يحدث جماعة من الناس، فحفزني الفضول الى التوقف لمعرفة ما يقول.. وأصغيت وسمعت:

« أو تدرون ان الهنود لا يصيبهم صلع؟ سأطلعكم على السبب الكامن وراء هذا السر... »

بلا مقدمات، بلا مدفئات. تنغمس في سرد قصة او حادثة، فتستولي على اهتمام المستمعين وانتباههم.

ولا شك ان المتكلم الذي يبدأ بقصة مستقاة من تجاربه يكون في مأمن من الزلل، لا يقابل بالاعراض، ولا يرى الاسارير الملولة والتقاطيع الضجورة. لانه لا يكون مضطراً الى استصراخ الكلمات، او الشرود عن الموضوع، او تحجر الآراء قبل انثيالها.

والقصة التي يرويها قصة منه عاشها بنفسه واضحت جزءاً من حياته، شأنها في ذلك شأن التجارب كافة. وتكون النتيجة ضمانة يصون بها موضوعه ومقاله، لأنه دعم موقفه بقصته كصديق للمستمعين دون استثناء.

اخلق شعور الترقب

هكذا يستهل باوال هيلي حديثه:

« قبل اثنتين وثمانين سنة، نشر في لندن كتاب صغير، قصة كتب لها البقاء والخلود. واعتبرها الناس اعظم كتاب صغير في الدنيا. في اول الامر كان الصديق يسأل صديقه - هل قرأتها؟ وكان الجواب - اجل، الله يبارك فيه! »

«يوم نشر بيع منه فوراً الف نسخة. وفي خلال اسبوعين اشترى الناس خمسة عشر الف نسخة. وواصل الناشر طبعه، طبع آلاف المرات، وترجم الى عشرات اللغات. وجاء رجل فاشترى المخطوطة الاصلية بمبلغ خيالي من المال.. فما اسم هذا الكتاب الذي يفوق الكتب كلها في شهرته؟ انه....»

هل أثارك الكلام؟ هل تشوقت؟ هل تتوق الى المزيد من المعلومات؟ هل سيطر المتكلم على الانتباه والاهتمام؟ اتشعر ان الافتتاحية ضاعفت من رغبتك في الاستماع إليه؟ لماذا؟ لأن الكلام هذا ادخل في نفسك شعوراً بالترقب!

الترقب! من الذي ليس له قابلية؟ من لا يكون عرضة للشعور بالترقب؟ انت ايضاً تسأل من الكاتب، وما الكتاب؟ وإشباعاً لتوقك اقول لك بأن الكاتب هو شارلز دكنز، والكتاب ترانيم العيد!

خلق شعور الترقب هو اسلوب ناري تضمن به حصولك على اهتمام المستمعين وانتباههم. اما انا فاني اثير هذه الرغبة بكلام من هذا القبيل: «كيف تكون انساناً حياً لا جثة!».

أبدأ هكذا:

«في عام ١٩٣٠، شاب اصبح فيما بعد من الاطباء الذين خلدت اعمالهم ذكراهم، التقط كتاباً وقرأ إحدى وعشرين كلمة كان لها أبلغ الأثر على مستقبله!»

ما هي الكلمات الاحدى والعشرون؟ وكيف كان لها ابلغ الأثر على مستقبله؟ هذه الاسئلة يطلب المستمعون لها الجواب بلهفة!»

قل حقيقة آسرة

الحقائق تستولي على الألباب وتجعل من الكلمة التي تبدأ قولها مدخلا الى النفوس، لأن الدهشة التي يثيرها الواقع يتبعها تشوق الى معرفة المزيد من الحقائق.

«اليوم فرص نجاح الزواج تقلصت الى أدنى حد. والسعادة الزوجية اصبحت امراً نادراً. فكل زواج مرشح للطلاق، او بتحديد اكثر من كل اربع زيجات تتحطم واحدة على صخرة الطلاق. ولن نعجب ان استمرت الحال في هذا التدهور الشنيع ان ترتفع النسبة الى طلاق من كل زواجين».

إليك مثلين آخرين من الحقائق الآسرة:

«تنبأت وزارة الدفاع بوقوع عشرين مليون إصابة في اول ليلة من حرب نووية».

«كنت سجيناً مدة عشر سنين. ليس في سجن عادي، بل في سجن جدرانه همّ من شعور النقص، وقضبانه الخوف من الانتقاد!»

الا تحب ان تعرف المزيد من قصة حياة كهذه؟ الاثارة هذه لا بد منها في مطلع الحديث. ولكن الاسراف فيها خطأ يجدر بك ان تتجنبه. كذلك الرجل الذي اطلق من مسدسه رصاصة للفت الانتباه! وقد لفت الانتباه حقاً ولكن على حساب الآذان.

وما اسوأ حظ الذي يستهل بعبارة تميت المشاعر وتقتل كل انتباه، ثم يتبعها بعبارة كلها إثارة، مثلا:

«ثقوا بمقدرتكم، وآمنوا بقوتكم، ان الدنيا دار فناء...»

وينظر المستمعون إليه غير مصدقين آذانهم، ثم يتأوهون ندماً

على مجيئهم!

ويردف هو تلك الجملة الواعظة، بجملة كلها حماسة، ولكن بعد فوات الأوان وافلات الفرصة، فيقول:

«أمي ترملت وهي شابة عن ثلاثة اولاد، ولم يكن عندها مال... ».

يا ليته بدأ بهذه الجملة!

اطلب رفع الايدي

طريقة رائعة لجذب الانظار واسترعاء الانتباه... تطرح السؤال وتطلب الجواب.. مثلا بدأت كلمتي فسألت: «كيف تتغلبون على التعب؟» واردفته بسؤال ثان، فقلت: «لنر كم منكم يتعب قبل الآن؟»

عندما تزمع ان تطلب رفع الايدي، نوه بذلك قبل ان تطلب. لا تفتتح بقولك: «كم عدد من يؤيد طلب تخفيض ضريبة الدخل؟ ارونا ايديكم!»

او قل: «سأطلب رفع الايدي على سؤال له اهمية كبيرة».

عدهم بتحقيق رغبة

الوعد بشيء من انجح الاساليب المؤدية الى كسب صداقة المستمعين وانتباههم، عدهم بالشيء ان فعلوا ما تقترح.

«سأقول لكم كيف تستطيعون تجنب التعب. سأقول لكم كيف تضيفون ساعة لكل يوم من حياة العمل».

«سأقول لكم كيف تستطيعون زيادة دخلكم».

«وأعدكم ان اصغيتم بانتباه عشر دقائق فقط ان اضمن لكم الشعبية».

الوعد كاستهلال يحظى بالاهتمام، لأنه يدخل رأساً في المصلحة الذاتية للجمهور. اكثر المتكلمين لا يربطون بين موضوعهم ومصلحة المستمعين الحيوية. وبدلاً من فتح الباب للانتباه يصفقونه بما يقدمون من افتتاحية مضجرة.

أتذكر كلمة عن موضوع يهم الجميع القاها رجل حائز على مكانة رفيعة من حيث علمه وثقافته - موضوع الصحة والفحوص الدورية. ولكنه اضاع اهمية الموضوع في افتتاحيته. فقد بدأ بسرد تاريخ ممل عن هذا الموضوع، جعل المستمعين ينصرفون عنه باسماعهم وعقولهم. فلو بنى استهلاله على اسلوب الوعد لكان بلغ ما رغب فيه من اثارة الاهتمام.

* * *

«أو تدري كم تعيش؟ او تدري عدد السنين؟ شركات التأمين على الحياة تدري بواسطة بيانات الأعمار المتوقعة التي توصل الخبراء الى وضعها بعد دراسات مستفيضة تناولت ملايين الاشخاص. ينتظر ان تعيش ايها المستمع ثلثي المدة بين عمرك وسن الثمانين. هل هذا عمر كاف! كلا؟ نحن نحب ان نعيش مدة اطول وسنثبت ان هذا الاستنتاج مغلوط من اساسه...

هذا هو الاستهلال الذي كان يليق ان يبدأ به، لأنه يرغمك على الاصغاء. ستصغي بجميع جوارحك، لأنه يتكلم عنك، واليك، ويعدك باشياء لها قيمة شخصية.

استعمل الشيء

الشيء، ترفعه ليروه، يلفت النظر، فتشرئب الاعناق، ويمكنك ان تستعين بهذا الاسلوب مع كل جمهرة مهما تباينت الطبقة والدرجة العلمية.

رجل رفع بيده قطعة نقد معدنية، وقال: «هل وجد احد منكم قطعة مثل هذه؟ من وجدها أكرمه بقطعة ارض بلا مقابل!».

جميع الاساليب التي مرّ ذكرها نحث على استعمالها في كل مناسبة حديث. فالاستهلال في رأيي هو القول الفصل في ما يسفر عنه الخطاب من نتائج ايجابية او سلبية.

ثانياً/ تجنب السلبية في استرعاء الانتباه

لا ينبغي لك استرعاء الانتباه فحسب، انما استرع الانتباه الايجابي. والعاقل لا يبدأ الحديث باهانة يوجهها الى المستمعين، او التلميح بمعانٍ تتسم بالاستخفاف. والمؤسف ان الكثير من المتكلمين لا يكاد الواحد منهم يبدأ حتى يتعثر.

لا تفتتح باعتذار

البدء باعتذار لا يثمد لك الطريق. وما اكثر ما يبدأ متكلم بلفت نظر الناس الى النقص في الاعداد والاستعداد، او العجز والافتقار الى المقدرة. فان كنت غير مستعد، فالناس تكتشف ذلك بنفسها، فلا تساعد الناس إذن على اكتشاف قصورك. لماذا تهينهم تلميحاً، وكأنك تقول لهم: «لم اجدكم اهلا لأبذل الجهد في الاستعداد والاعداد!»

كلا، لا نحب ان نسمع اعتذارك، نريد ان نطلع على الجديد المفيد.

فتذكر، تذكر.. ليكن افتتاحك بقصد كسب المستمعين.. لا تنط هذا بالعبارة الثانية ولا بالفقرة الثالثة.

تجنب القصة الهزلية كافتتاحية

هناك اسلوب مرغوب - الافتتاح بنكتة او فكاهة. ولكننا ننهاك عنه. فلسبب مجهول يحاول المبتدىء ان يبدأ بملحة لاشاعة جوّ من الحبور. ولعله يظن ان عباءة مارك توين هبطت على منكبيه. لا تقع في الشرك، لأنك سرعان ما تكتشف الحقيقة المرة، فتعلم ان القصة الهزلية هي محزنة اكثر منها مضحكة - فضلا عن احتمال معرفة الكثيرين بها.

ومع ذلك، لا بأس بالطرف وخفة الروح، فلسنا نحبذ البدء بكلام ثقيل القدم، فيليّ، متجهم!

فان كنت قادراً على دغدغة نزعة المرح، فافعل، ولكن برقة ومهارة.

ولك ان تبدأ ان شئت، بنادرة متصلة بشخصك، فالناس تفتح قلوبها وعقولها للمتكلم الذي يخفض من درجته امامهم، بنادرة تظهر جهلا ما، ولكن بأسلوب مرح طريف.. لأن اخشى ما اخشاه ان يعود الاسراف في اظهار الرزانة والوقار بالضرر على متكلفها.

ثالثاً/ إدعم آراءك الأساسية

في كلمة الافتتاح الطويلة نوعاً لا تغفل عن اقتضاب ما تسوقه من نقاط، وقد بيّنا اسلوباً من اساليب الدعم في بحث

سابق، قصة من تجارب الحياة - فالجميع يحبون القصة. ولك ايضاً ان تلجأ الى الاحصائيات، وهي كثيرة الانواع والاصناف.

إستعن بالاحصائيات

للاحصاءات وقع مؤكد على النفوس، فهي تنبيء وتقنع، وخصوصاً متى لم يفعل المثل مفعوله.

فيما يلي اسلوب ناجح تطرق فيه باب الاحصائيات وتصادف تجاوباً كبيراً يكاد يكون شاملاً.

«من كل مئة مخابرة، تتأخر سبع اكثر من دقيقة. في كل يوم تهدر ٣٨٠,٠٠٠ دقيقة في هذه المخابرات وفي غضون ستة شهور دقيقة التأخر هذه في نيويورك وحدها تكون اذا جمعناها مساوية لجميع ايام العمل منذ اكتشاف اميركا!»

إستعن بشهادة الخبراء

يتسنى لك ان تدعم النقاط التي تأتي على ذكرها في متن الكلام بشهادة خبير. ولكن قبل ذلك يجب ان تستوثق بطرح هذه الاسئلة على نفسك:

١. هل رأي الخبير صحيح؟

٢. هل هو مقتبس من اختصاصه؟

٣. هل هو معروف ومحترم؟

٤. هل الشهادة مؤسسة على معرفة كاملة، وليس على مصلحة شخصية وتحيز؟

ولا مرية ان التخصص ضرورة ملحة لطالب التقدم في مضمار العمل.

فالطريق الصحيح المؤدي الى النجاح الحقيقي في أي لون من الوان العمل هو ان تتقن ذلك اللون. انا لا أومن بتوزيع المهارات والمؤهلات، ولم الق قط رجلا نجح عن هذه الطريق. فهل ينجح رجل في ميدان الصناعة متى تفرع اهتمامه. ان الرجل الناجح دائماً هو المركز على مهنة معينة او فن معين.

استعمال النظائر

هذا اعظم تشبيه سرده رجل:

«لنفترض ان اموالك كلها من ذهب وقد اعطيتها الى بلوندين ماشي الحبل العظيم ليحمله معه ويعبر شلالات نياغارا على حبل. فهل تهز الحبل وهو ماش عليه، او تواصل التنبيه والصياح: - بلوندين إحدودب! اسرع! كلا لن تفعل هذا. بل ستحبس انفاسك، وتحبس لسانك، الحكومة في ذات الموقف، تحمل الثقل العظيم وتعبر به بحراً متلاطماً. والكنوز الماثلة في يديها. انها لا تدخر وسعاً، ولا تكف عن بذل الجهود، فلا ترهقها بمضايقاتك، لا تتحرك وستعبر بك بأمان وسلام!»

إستعرض بشيء او بلا شيء

«لو فرضنا اننا قلبنا الشمعة، رأساً على عقب (وادار الشمعة المشتعلة)، لاحظوا كيف تموت الشعلة، والرائحة، اتشتمونها؟ وتنطفيء اخيراً بسبب نتيجة الضغط.. انظروا!»

كتب هنري روبنسون مقالة مثيرة عن «كيف يربح المحامي قضيته» شرح فيها موقف المحامي من قضية وكيف استدرج المدعي الى حركة استعراضية افقدته قضيته. فالرجل، واسمه

بوستل ادعى انه سقط في مهوى المصعد فتعطل من جراء ذلك كتفه وشلت يمينه.

وابدى المحامي اهتماماً بالغاً، وقال للرجل: «والأن يا سيد بوستل ار المحلفين الى اي مدى ترفع يدك. واطاعه الرجل ورفع يده الى مستوى اذنه.

والآن ارنا الى اين كنت ترفعها قبل اصابتك بالعاهة!»

«الى هذا المدى».

ورفع الرجل يده بقوة الى اعلى مكان، وتعرف ما كان قرار المحلفين بالطبع!

رابعاً/ اطلب رد الفعل

رد الفعل الايجابي هو ما ينشده كل منكم قبل ان ينهي كلامه. اذن ما يقوله كخاتمة هو المعول عليه. فهل تطلب رد الفعل ولا تبذل المحاولة الصحيحة لأحداثه؟

وما اعظم فشل المتكلم الذي يختتم بقوله:

«هذا كل ما ابغي قوله، واظن اني سأتوقف!»

هو رجل تزل قدمه في نهاية المطاف، انه يطلق ستاراً من الدخان على عجزه عن انهاء الكلمة انهاء جيداً، فيقول بعرج:

«شكراً لكم!»

هذه ليست خاتمة، هذه غلطة، وغلطة لا تغتفر. لانك ان كان هذا ما ستنهي به، فلم لا تجلس ولا تذكر شيئاً عن التوقف؟ بذلك تترك للمستمعين الحق في الحكم عليك او لك.

وهناك من يقول كل ما وعاه، ولكنه لا يعرف كيف يتوقف، هذا جدير به ان يمسك الثور بذيله لا بقرنه، لا ان

يمسك به من الطرفين الأقصيين وكانه يشفق على نفسه من مفارقته. وهو اخيراً يدور على نفسه حاملا الثور ولا يلبث ان ينطرح!

والعلاج؟ اسلوب الانهاء يجب ان يفكر فيه المتكلم، اليس كذلك؟ امن العقل ان تفكر وانت على وشك الانتهاء؟ وانت تحت الضغط؟ وانت تفكر بما تلقيه من كلام؟ ام من الافضل ان تقرر ذلك قبل القاء كلمتك!

وكيف تتجه بكلامك نحو الختام؟
إليك اقتراحات لابأس بها:

لخّص اقوالك

في الحديث الطويل قد تعطي موضوعاً كبيراً يعجز المستمع عن متابعته وجمع خيوطه. والقلة من الخطباء تدرك هذا الواقع. فهم يستوعبون الموضوع من جميع جوانبه ويظنون ان المستمع استوعبه من الاصغاء إليه. وهذا خطأ كبير، لأنه، اي المتكلم، يكون قد قتله بحثاً قبل القائه، بينما المستمع لم يعره ادنى تفكير.

وقد يتذكر المستمع اموراً كثيرة من الكلام ولكن لا يتذكر شيئاً واضح المعالم - يتذكر بضبابية فقط.

في البدء قل لهم ما تريد ان تقول، ثم قل لهم.. ثم قل لهم ما قلت لهم.

من هذه العبارة يتضح لك ان تلخيص ما قلت يفرغ في النفس معاني محددة لحديث طويل اختلطت المعاني فيه في ذهن المستمع.

يجب ان تلخص في كلمات جميع النقاط التي اثرتها، إجعل من هذا مبدأ.

طالب بالمساهمة

واذا انهيت خطابك بملخص وجيز يصلح كطلب للمساهمة تتقدم به - فانت اردت امراً ما، اردت تبرعاً لمشروع - فركز على هذا الطلب، من ناحية نتائجه، وما يوفره من مال على المدى الطويل، او وقاية من اخطار طالما انزلت بالناس الاضرار.

قل للمستمعين ما تريد - التبرع، الاقتراع، الكتابة، الشراء، المقاطعة - اطلب العمل وحدده.. لا تقل ساعدوا مؤسسة الهلال الاحمر.. فهذا تعميم، هذا شمول تجنبه، حدد، قل: ارسلوا دولاراً الليلة الى الهلال الاحمر، شارع الهلال الاحمر.

اطلب استجابة ضمن طاقاتهم، لا تقل لنقترع على المشروع فهو لا يفيدنا.. لا تستطيع، لأنك لست الجهة التي تقرر. قل لنساهم في جمع المال اللازم لمحاربة المشروع في الحاكم.

هوّن كي تلقى التجاوب، لا تقل اكتبوا الى الوزير، فلن يصدعوا، لن يكلفوا انفسهم هذه المشقة، بل هون كما ذكرت اكتب الرسالة ومررها عليهم مع القلم لكي يوقعوها.. وسيوقعها عدد كبير منهم وقد تفقد القلم!

تطبيق ما تعلمت

بجذل سمعت عبارات الثناء على هذه الدورات التعليمية. ومن هذه العبارات ادركت أن هناك من استعان بالاساليب التي تضمنها هذا الكتاب في حياته اليومية... البائع أشار الى الزيادة الملموسة في حجم مبيعاته.. والمدير لمح الى تحسن النظام. والرئيس الى تماسك أوثق بين الدوائر المختلفة في شركته.. وكل هذا التقدم كان بفضل المهارة المكتسبة، والمقدرة التي تعلموها - المقدرة على استعمال الاساليب المستعملة في الكلام... وكان كلامهم مؤثراً وفعالاً ونافذاً.

قرأت في كتاب:

«الكلام، ذلك النوع.. ذلك القدر.. في ذلك الجو الملائم.. تكلم مراعياً الامور الثلاثة... فيسري في شريان المواصلة الصناعية دم الحياة!».

وفي مجلة «القيادة الفعالة»، كتب رجل:

«احد الاسباب الاساسية التي تجعل الجنرال موتورز معنية بتدريب رجالها على حسن الكلام هو اعتقادها بأن كل مشرف لديها يكون معلماً لمن يليه في الرتبة.»

واذ نحن نرقى درجات السلالم المؤدية الى الكلام مع جمهور، بعد ان اقتصر كلامنا على فرد - اي المباحثات الجماعية، واتخاذ القرارات، والبحث عن حلول، ووضع السياسة العامة للعمل في مؤتمرات تعقد خصيصاً - نرى ثانية كيف يمكن ترجمة ما جاء في هذا الكتاب الى كلام يقال فعلاً كل يوم في مجالات العمل. وقواعد الكلام الفعال امام جمهور تطبق في كل مؤتمر يعقد، وفي كل اجتماع يلتئم، وتكون النتائج حسنة مبشرة بالخير.

ان تنظيم الافكار والأراء المزمع عرضها، واختيار الكلمات الواجب النطق بها، والحماسة، والصدق، هي العناصر الضامنة لحياة الفكرة في المرحلة النهائية.. وجميع هذه العناصر قد جرى بحثها في الكتاب. ولا يبقى على قارئه إلا التطبيق بأمانة في اتصالاته، واجتماعاته.

ولعلك تتساءل عن هذا التطبيق ومتى يبدأ. وقد تدهش حينما اقول: «ابدأ الآن... فوراً!»

لن تلقي محاضرة، لن تلقي خطاباً.. افتظن ان ما حدثتك فيه يقتصر تطبيقه على المحاضرات والخطب؟ كلا... وأشدد القول: كلا... فالمبادىء والاساليب تصلح للتطبيق في كل مناسبة.. على كل وضع. على كل كلام فعال.. طبقها وأنت تكلم اثنين.. طبقها وانت تكلم عشرة!

وان انت حللت في ذهنك ما تقوله كل يوم وكل ساعة، يدهشك ما تجده من تشابه بين الغاية من كلامك اليوم، والغاية المتوخاة من جمع هذا الكتاب في صفحات.

حثثتك في بحث سابق على امور اربعة، أو على الاصح على

التفكير بأمر من غايات أربع وانت تخاطب جماعة. قد ترغب في اطلاعهم على معلومات، او الترفيه عنهم، أو اقناعهم بسلامة موقفك، او حثهم على القيام بأجراء ما ونحن في الكلام الموجه الى جماعة نحاول ان نبقي هذه الغايات واضحة مميزة سواء في محتوى الكلام او في نمط القائه.

أما في الحديث اليومي فإن هذه الغاية تكون سائلة، يتحد بعضهامع البعض الآخر، وتتغير باستمرار اثناء ساعات النهار.

نتحدث مع أصدقاء، ثم فجأة ننتقل الى حديث نتوخى منه بيع سلعة، او اقناع صبي بوضع مصروفه في بنك. وبتطبيق الاساليب المدرجة في الكتاب، نجعل من انفسنا اشخاصاً اكثر فاعلية. اشخاصاً يطلقون آراءهم بسهم نافذ.. أشخاصاً يبعثون في قلوب الغير مشاعر جديدة وميولاً جذيدة.

اولاً/ استعمل التفصيل الخاص

حثثتك على الاستعانة بالتفاصيل، فبها كما قلت، تصير الفكرة حيوية بطريقة زاهية نابضة بالحياة. بالطبع كنت وانا اقول هذا مفكراً بك في وضع خطابي. ولكن أليس استعمال التفاصيل مفيداً كذلك في محادثاتك مع الافراد؟ فكر بالمتحدثين الذين تلقاهم، بمن تعاملهم ويعاملونك. اليسوا هم الذين بلباقة يضفون على حديثهم بالتفاصيل الرونق والاثارة؟ اليسوا هم الذين يصوغون الكلام صياغة ذات الوان وصور ورسوم؟

قبل تطوير مهاراتك في الحديث طور الثقة بالنفس... قوها، رسخها، وستجد من نفسك الشجاعة على خوض كل حديث بنجاح.. وبعد ذلك تستعين بتجاربك واختباراتك فتحولها الى

قصة وكلام.

وستحدث المعجزة... تأخذ آفاقك في الاتساع، وتتجه حياتك اتجاها جديداً مفعماً بالمعاني والقيم.

الزوجات، ممن انحصرت اهتماماتهن في أضيق نطاق، تكلمن بحماسة وثقة عن التبدل الرائع الذي أسفر عنه تطبيق أساليب الكلام.

فتعلم الاساليب بكسب الثقة، ومتى وجدت الثقة زال الجمود واستمد الانسان الشجاعة والمقدرة، وتعددت اتجاهاته الحياتية... وهذا بالطبع يعقبه انحسار لعوامل القلق والكآبة والسأم.

الأخذ والعطاء الكلامي مصنع ينتج أنواعاً من الحياة، يغترف المرء منها ما يشاء، ويعيش كما يجب على كل انسان ان يعيش - في بُلَهْنية!

الحياة عمر واحد!

وكما يهذب الاب بنيه بالكلام
وكما الجار يشرح طريقة تشذيب الورد
وكما السائح يتكلم للسائح عن مشاهداته
نجد انفسنا على نحو مستمر نتكلم، نجد انفسنا في اوضاع تملي الكلام، تملي الايضاح، تملي الفصاحة.
وتنبعث الحيوية، وينبعث النشاط
وتبقى الحياة في روعتها، في عنفوانها.

ثانياً/ استعمل الكلام الفعال في عملك

المواصلة أو الاتصال المتبادل هي الاساس في العمل، وفي

التعاون المطلوب. فكلنا، من بائع الى مدير، الى كاتب، الى ممرضة، الى سكرتيرة، الى طبيب، الى محام، الى محاسب، الى مهندس، كلنا نحمل مسؤولياتنا، ومسؤولياتنا لا تتحقق إلا بالكلام الذي نتبادله ونتناقله. ومقدرتنا على الايضاح والاقناع هي مقياس يحكمون بموجبه علينا.

فطريقة التفكير، وطريقة التدبير، وطريقة الفصل، هي جواهر الحديث. والحديث، كل حديث، يجب ان يحمل المعنى، ويتسم بملامح من الإثارة، فلا وقع للحديث الميت... الحديث الميت تذروه الريح، أما الحديث الحي فيستقر في العقل والقلب، ويفعل مفعوله.

ثالثاً/ المثابرة والمواظبة

حينما نتعلم شيئا جديداً - لغة مثلاً، او لعبة رياضية- لا نتقدم في هذا المضمار أو ذاك بخطى ثابتة، بل نتحسن شيئا فشيئا، بالتدرج. تتحسن في موجات، ويكونْ بين الموجة والموجة وقفات. واحياناً تطول الوقفة، او تنحسر الموجة راجعة من حيث انطلقت. وفترات الركود هذه أو التراجع يعرفها علماء النفس، وقد أطلقوا عليها اسم «النجد في منعطف التعلم».

والطلبة احياناً يؤخرهم النجد أسابيع وأسابيع. ويبذلون جهدهم ولكن عبثاً يفعلون، فهـم لا يقدرون على اجتياز هذه العقبة أو تلك.

اما الضعيف منهم فيستسلم بقنوط وينسحب.وأما ذو الثبات فيصبر ويثابر، ليجد بعد قليل أنه قطع شوطاً بعيداً، واحرز تقدماً كبيراً.. وارتفع عن النجد بطائرة.. والذي لا شك فيه هو

انه احرز من مثابرته قوة، وثقة، وانه طفق يتكلم، كأن العقدة حول لسانه ارتخت وحلّت.

تشعر بالجزع والفزع والتوتر في الدقيقة الاولى.. حتى كبار الموسيقيين عانوا من هذا الشعور كلها وقفوا امام الناس.

كتب شاب ازمع ان يتعلم القانون الى ابراهام لنكولن رسالة يطلب فيها نصيحة الرجل العظيم.

«فأجابه لنكولن برسالة جاء فيها:» ان عزمت باصرار على تعلم القانون، فاعلم انك نلت نصف المبتغى! واعلم أيضاً ان قرار النجاح هو أهم قرار يتخذه الانسان!»

لنكولن عرف ذلك لأنه اختبره وجربه، لم يتعلم في مدرسة اكثر من سنة. اما الكتب؟ قال لنكولن عنها بأنه استعارها ولو مشى خمسين ميلاً ليحظى بواحد منها. وكان يقرأ على نور حطبة مشتعلة في الموقد.. كان يقرأ على بصيص منبعث من شقّ.

كان يقطع مسافة ثلاثين ميلا ليصغي الى خطيب، ولدى عودته يقوم بالتجربة، فيتكلم في الحقل، وفي الغابة، ومع الناس في محل البقالة. ثم انضم الى الجمعيات الادبية.. وبعد بضع سنين من السعي المثابر غدا من اقدر الرجال - اذا تكلم اقنع، واذا بسط رأياً وجد المؤيدين.

لقد صمم!

«ان عزمت باصرار، فاعلم انك نلت نصف المبتغى!»

كن أمير الكلام

اللسان بضعة من الانسان!

شهد حفلة اقمناها على شرف فريق من الطلبة المتخرجين - وكلهم من رجال الاعمال - حاكم ولاية. وانبأني بعد انتهاء الحفلة بأن الكلمات التي سمعها تضاهي في جودتها كلمات طالما سمعها في مجلس النواب والشيوخ.

المتكلمون كما قلت، كانوا فريقاً من رجال الاعمال، الا ان علتهم الوحيدة كانت الحصر والعيّ كانوا كمن اعتقل لسانه في حلقه. كانوا يهابون موقف الخطابة، ويخافون الدخول في بحث كانت عقدة!

واستفاقوا ذات ليلة من نومهم بعد تبلج الفجر، ووجدوا والفرح آخذ منهم كل مأخذ ان لسانهم فك من عقاله.

لم تحدث المعجزة بين ليلة وضحاها، كما قد يتبادر الى الذهن. بل بعد الدرس والمثابرة والتطبيق.

ولن ينجح انسان في التغلب على عقدته الا إذا تعلم كيف يفعل هذا.. وإذا طبق المبادىء، واذا لم يقعده فشل.

واول الغيث قطـر! واول النجاح في هذا الميدان الصبر والجلد والتأكد من ان المثابرة تصل بالرجل في نهاية المطاف الى ما طلبه من حسن الكلام.

وثق بالنتيجة، آمن بأنك ناجح. آمن بكل شدة، وعند ذلك تقوم بما يكفل هذا النجاح.

* * *

اعظم ما يجنيه الرجل من اشتراكه بفصولنا هو الثقة بالنفس، الثقة التي كانت متزعزعة قبل هذه الدروس، ثم الايمان القوي بمقدرته على الانجاز.

وما هو الأهم والأعظم في كل أداء؟

كتب امرسون يقول: «لم اسمع عن انجاز عظيم لم ترافقه حماسة ملتهبة».

وانا اترجم هذه العبارة الى كلام مختلف:

«الحماسة هي خريطة لطريق النجاح!»

ومتى ومضت الحماسة في التعليم، في ما تتعلم من حسن الكلام، تجد الطريق مثمداً.. هذا هو التحدي - ركز مواهبك وطاقاتك على هدف تحسين ملكة الكلام، لكي تتمكن من الاتصال الجيد، ولكي تقول ما في نفسك فترضي وتقنع.

فكر بالاعتماد على النفس، فكر بما تجنيه بعد التحصيل والتعلم. فكر بقدرتك على اجتذاب الانتباه، وستجد متى فكرت بان الكفاءة في التعبير عن الذات تقود الى كفاءات اخرى في مجالات كثيرة.

فالرجل الذي حاز هذه المقدرة يتسنى له تحقيق امور لم يحلم

قط بتحقيقها. فهو يتكلم بثقة ويعبر بثقة، وهو يشترك اشتراكاً فعلياً في الاعمال، في كل نشاط اجتماعي، في كل مناسبة وطنية.

* * *

وبعد، ان القيادة كلمة وردت مراراً، وهي تشتمل على القوة في التعبير، والوضوح في التذكير، واثارة العواطف، واسترعاء الانتباه.. ومن المستحيل ان تكون القيادة بالتسلط والعسف والعنف انما بالكلام المختار.. بالمبادرة الجميلة.. بكل ما تقوم دعائمه على المحبة، والانسانية، والإيمان بان الناس أرواحٌ طيبة سامية لا اشباحاً تحركها نوازع الشر.

تذكير

التحدي والكلام الفعّال

- تقديم المتكلم وقبول الجوائز
- استعد لما تزمع ان تقول
- كن حماسياً
- كن مخلصاً بحرارة
- كلمة تقديم الجائزة
- اشكر بصدق واخلاص
- تنظيم الكلمة الطويلة
- إسترعاء الانتباه
- إبدأ بمثل وقع
- اخلق شعور الترقب
- قل حقيقة آسرة
- اطلب رفع الايدي
- عدهم بتحقيق رغبة
- استعمل الشيء
- تجنب السلبية في استرعاء الانتباه
- لا تفتتح باعتذار

- تجنب القصة المزلية كافتتاحية
- إدعم آراءك الأساسية
- استعن بالاحصائيات
- إستعن بشهادة الخبراء
- استعمـل النظائر
- استعرض بشيء او بلا شيء
- اطلب ردّ الفعل
- لخّص اقوالك
- طالب بالمساهمة
- طبق ما تعلمت
- استعمل التفصيل الخاص
- استعمل الكلام الفعّال في عملك
- المثابرة والمواظبة
- كن أمير الكلام

السلسلة السيكولوجية المبسطة :

صدر عنها :

١ ـ القلق .
٢ ـ الطمانينة .
٣ ـ النجاح .
٤ ـ لا تخف .
٥ ـ الخجل والتشاؤم .
٦ ـ واجه الحياة .
٧ ـ السيطرة على النفس .
٨ ـ الامراض النفسية والعصبية .
٩ ـ طب النفس الوقائي .
١٠ ـ سيكولوجية الزواج والاولاد .
١١ ـ الحظ والشخصية .
١٢ ـ سيكولوجية التوافق والحالة السوية .


هذا الكتاب
عنوان لهذا الكتاب شعار الكثير من علماء النفس وأطبائها.
وهو كتاب لجميع الناس، لأن جميع الناس يصطدمون
بالعقبات، أو يلتقون بالشدائد، ويحتاجون إلى ما
يساعدهم في التغلب على المصاعب والمكاره، ورفع مستوى
القدرة والقوة.
وفيه شرح مبسط للأحاسيس التي تغزو قلوب المرضى
تخفف من آلامهم وأسقامهم.
الناشر
الثمن
٥
ل.ل.